



W IMIĘ ZASAD...

Kręgosłup życia i biznesu

by Dariusz Tylka

PO CO
CI TA
OCHRONA...?

W Imię Zasad...

Dałem słowo zaczynając newsletter, że będę pisał szczerze i prawdziwie. Według zasad, którymi żyję.

Nie należę do osób, które chodzą na skróty lub nie dotrzymują danego słowa. Dla mnie umów w ogóle by mogło nie być. Wystarczy mi, że podasz mi rękę popatrzysz w oczy i obiecasz a ja dotrzymam mojego słowa i wypełnię obietnicę, którą dałem bez względu na koszty.

Takie podejście nie zawsze się opłaca, jednak zawsze pozwala dobrze spać. W obecnych czasach jest jak jest, jednak czasy i „śliskie” społeczeństwo nie zwalniają mnie z przestrzegania zasad.

Świat może się zmieniać, jednak podstawowe zasady są niezmiennie jak grawitacja, są w tle i zawsze działają. Można w grawitację nie wierzyć, jednak wystarczy jeden krok poza linię dachu i bez względu czy wierzysz w zasadę grawitacji czy nie - ona zawsze „wierzy w Ciebie” i na Ciebie zadziała.

W moim pierwszym e-booku zebrałem „patologię umów ochrony” oraz podważam sens istnienia rynku ochrony w obecnej formie. Wyjaśniam, kilka naprawdę mistrzowskich zapisów, które są arcydziełem unikania odpowiedzialności. Warto przeczytać. Raz wystarczy, by nie dało się „odzobaczyć” faktów.

Zapraszam do lektury.

Dariusz Tylka

Spis treści:

ROZDZIAŁ 1	
Video Patrol	4
 Rozdział 2	
Analiza sygnałów z monitorowanego obiektu – czyli na czym agencje ochrony kręcą największy biznes?	7
 Rozdział 3	
Umowa należytego starania	10
 Rozdział 4	
Polisa OC agencji ochrony – fikcja i zaklinanie rzeczywistości	14
 Rozdział 5	
Przyczyny niezależne	17
 Rozdział 6	
Podsumowanie	19

ROZDZIAŁ 1

Video patrol

Video Patrol, Video Analiza – zwał jak zwał.

Wiesz na czym to polega?

W znakomitej większości przypadków na uruchomieniu podglądu z kamer, rzadko częściej niż raz na dwie godziny. Sprawdzenie czy jest wizja i szybkie rzucenie okiem czy ktoś nie kręci się po obiekcie.

Cały rzeczony patrol trwa zazwyczaj maksymalnie do minuty, potem znowu off i nikt nie patrzy na to co się u Ciebie dzieje.

Wiesz, ile może się w tym czasie wydarzyć?

„WA-(Wideo Analiza) to usługa polegająca na obserwacji chronionego obiektu w ściśle określonych godzinach poprzez system kamer, których pole widzenia jest ściśle określone wraz z ustalonymi opcjami detekcji zdarzeń w polu widzenia kamer, oraz zapewniająca reakcję PI i/lub innych uprawnionych służb na informacje o zaistniałym niebezpieczeństwie w obiekcie. Pole widzenia kamer oraz opcje detekcji określa załącznik X oraz załączniki graficzne do danego Zlecenia, zatwierdzone przez kierownika budowy Zleceniodawcy”

Tak brzmi definicja Wideo Analizy w jednej z umów proponowanych przez popularną agencję.

Teraz chodź, usiądź – przejdziemy przez to razem.

Jak już przeczytałeś nieco wyżej Twój obiekt obserwowany będzie tylko w ŚCIŚLE określonych godzinach, pole widzenia kamery też jest określone ściśle.

To znaczy, że w sytuacji, gdy Twój pracownik położy coś pół metra, poza tym ściśle określonym polem niestety nikt Ci nie pomoże.

Dalej czytamy, że agencja zapewni Ci w takim przypadku reakcje Patrolu Interwencyjnego, który „uda się na wskazane miejsce najkrótszą możliwą drogą. Czas dojazdu uzależniony jest od warunków atmosferycznych i drogowych, a także od zdarzeń, na które Zleceniobiorca nie ma wpływu, takie choćby jak: zdarzenia drogowe, remont drogi, inne prace lub czynności wpływające na czas trwania przejazdu daną trasą.” – jak mówi inna umowa.

Ostatnie zdanie w definicji Wideo Analizy jest ciekawe! Dokument regulujący opcje detekcji i to ściśle określone pole widzenia kamer zatwierdzi Twój kierownik.

Nie jest to co prawda jakaś fizyka jądrowa, ale czy masz pewność, że przeczyta ze zrozumieniem to co zaakceptuje swoim podpisem?

Zna się na budowaniu, nie musi znać się na kamerach.

W kolejnej umowie czytamy:

„W sytuacji wystąpienia jakichkolwiek problemów technicznych w prawidłowym funkcjonowaniu wieży CCTV, w tym w szczególności utraty połączenia z nią przez Centrum Monitoringu Zleceniobiorcy, Zleceniobiorca podejmie niezbędne i bezzwłoczne działania umożliwiające diagnozę, a następnie usunięcie awarii. Strony zgodnie postanawiają, że w przypadku wystąpienia zdarzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, do czasu usunięcia awarii zastępczym środkiem ochrony będą podjazdy prewencyjno – kontrolne patrolu interwencyjnego, chyba że z przyczyn obiektywnych, np. trudny dojazd, zdarzenia losowe, brak wystarczającej ilości wolnych patroli interwencyjnych taka usługa nie będzie mogła być zapewniona w danym przypadku. Zastępczy środek ochrony będzie stosowany, jeżeli będzie możliwość jego zorganizowania i działania na terenie, na którym znajduje się obiekt chroniony.”

Czyli ten Video Patrol to w zasadzie nie jest taka pewna sprawa.

Jak wystąpi jakaś awaria, coś się popsuje – to w zasadzie poczekasz, aż agencja podejmie niezbędne i bezzwłoczne działania umożliwiające diagnozę a później może działania w celu usunięcia usterki.

Co to znaczy bezzwłoczne i niezbędne?

Konieczniesz zapytaj przed podpisaniem umowy, to naprawdę ważne.

Czekaj, czekaj... czytaj dalej!

Zapewnią Ci podjazd Patrolu Interwencyjnego... uff, to możesz teraz spokojnie czekać na naprawę. No chyba, że ta usługa nie będzie mogła być zapewniona w danym przypadku! Oczywiście z przyczyn obiektywnych. "Zastępczy środek ochrony będzie stosowany, jeżeli będzie możliwość jego zorganizowania i działania na terenie, na którym znajduje się obiekt chroniony."

Kurczę... znowu haczyk.

Zdalna obserwacja obiektów to bardzo popularne rozwiązanie.

Czy złe?

Absolutnie nie, pod warunkiem, że między ŚCIŚLE ustalonymi godzinami wciąż ktoś patrzy na Twoje mienie i reaguje.

ROZDZIAŁ 2

Analiza sygnałów z monitorowanego obiektu – czyli na czym agencje ochrony kręcą największy biznes?

W mojej branży jak choroba rozszerza się prosty model biznesowy – dać śmiesznie niski abonament, sprzedać potem kamery na kilkuset procentowej marży.

Czysty biznes – dla agencji na pewno.

Ty w tym przypadku chcąc oszczędzić paradoksalnie tracisz dwa razy więcej kasy, a w przypadku jakiegokolwiek zdarzenia, od pajęczyny na kamerze, przez brak prądu skończywszy na drobno porywaczu, który właśnie w trzydzieści sekund „pożyczył sobie” Twoją zagęszczarkę.

Wiesz, w czym jest największy szkopuł?

Kamery, które Ci sprzedadzą to najczęściej najprostsze modele o cenie rynkowej w większości przypadków nie przekraczającej 200-300 zł, a w umowie do tego zastrzegą sobie, że „odpowiedzialność za szkodę powstaje tylko w przypadku detekcji sygnału”.

Sam możesz się domyślić w ilu przypadkach na sto taka kamera, która świeżo przyjechała promem z popularnego serwisu zakupowego z Chin wykryje sygnał.

Wystarczy zwykły brak sygnału GSM by agencja ochrony umyła ręce od kradzieży! “Patrzyliśmy, patrzyliśmy i nagle obraz zniknął, bo urwało się połączenie, to przestaliśmy patrzeć.”

Tak to jest, gdy się tylko obserwuje plac bez jego ochrony. Bo głównie do obserwacji zobowiązują się agencje:

“Usługa polega na czuwaniu nad Obiektem poprzez czynności wideo analityczne obrazu wideo (...). Poprzez czynności wideo analityczne obrazu wideo rozumiane jest w szczególności poszukiwanie oraz wykrywanie intruza za pośrednictwem obrazu z kamer zainstalowanych w ramach Systemu Monitorującego.”

Czuwanie i wykrywanie intruza. To jest umowa, z której łatwo się wywiązać: **“Czuwaliśmy i wykryliśmy.”**

Acha.

Nie ma więc żadnych przesłanek do tego, by wypłacić jakiegokolwiek odszkodowanie z tytułu kradzieży na placu budowy, bo przecież nie do tego się zobowiązała agencja! Te sformułowania mają duże znaczenie dla Ubezpieczyciela, którego polisa chroni agencję, bo przy takim zapisie warunki umowy zostaną spełnione, gdyż intruz został wykryty i odszkodowanie się nie należy!

Cena ochrony ma ogromne znaczenie. Od razu mówi Ci, czego możesz się spodziewać.

Ochrony nie da się zrobić dobrze, za 1500 zł netto miesięcznie, tak niski abonament zawsze odbije się na jakości usługi.

Agencja oferując Ci taki abonament nie ponosi praktycznie żadnych kosztów. Czysta ekonomia. A Ty?

Zostajesz sam i musisz liczyć na szczęście, że kiedy coś się stanie to system monitorujący akurat zadziała poprawnie i wykryje intruza, a jeśli nie – to najczęściej dzieje się „wola nieba”. Agencji nic nie obchodzi fakt, że teren został bez żadnej ochrony.

Zakładając nawet szczęśliwy przypadek, że dostaniesz na tyle sprawne kamery, że detekcja sygnału zadziała. Agencje może wtedy łatwo zabezpieczyć kolejny kruczek:

“W przypadku zakłóceń obrazu kamery definiowanych jako brak obrazu spowodowany opadami atmosferycznymi lub innymi czynnikami fizycznymi, usługa wideo-analazy zakłóconej kamery ulega zawieszeniu do czasu ustania opadów atmosferycznych, lub usunięcia innych czynników fizycznych. Zleceniobiorca zobowiązuje się niezwłocznie poinformować telefonicznie wyznaczonych w karcie zgłoszenia przedstawicieli Zleceniodawcy o zalegającym śniegu, błocie, zabrudzeniu i innych czynnikach powodujących zakłócenie obrazu danej kamery. Zleceniodawca (czyli TY Kliencie!!!) zobowiązany jest niezwłocznie do podjęcia działań, mających na celu przywrócenie prawidłowego obrazu z danej kamery.”

Ok, możesz ewentualnie spróbować przewidzieć brak paliwa w agregacie i dolać go pod korek, ale co z sytuacjami przed którymi nie da się zabezpieczyć? Na przykład, kiedy znacznie pogorszą się warunki atmosferyczne?

„(...) Zleceniodawca zobowiązany jest niezwłocznie do podjęcia działań, mających na celu przywrócenie prawidłowego obrazu z danej kamery”

Czyli generalnie, mówiąc prostym językiem nawet jak jest piątek, godzina 22:00. Zjechałeś właśnie do domu z budowy, która jest oddalona o 400 km to nie masz za bardzo wyjścia, musisz spakować tyłek do auta i jechać wyczyścić kamerę. Bo Pan pracownik ochrony fizycznej akurat nie może, pije ciepłą herbatkę w biurze, i wydzwania do Ciebie jak najęty „Bo przecież nie za to mu płacą!”

Nie wiem jak Ty, ale ja w zasadzie czytając te umowy zaczynam się zastanawiać która strona, dla której pracuje.

ROZDZIAŁ 3

Umowa należytego starania

Często sam nagłówek dokumentu już mówi nam bardzo wiele.

„Umowa nr xxx na wykonanie usługi wideo monitoringu za pośrednictwem wieży monitorującej”.

Bardzo łatwo jest wywiązać się z takiej umowy. Włączyli monitoring? Włączyli! No to nic, musisz płacić... nawet jeśli zapomną wystawić Ci fakturę co regulują sobie w umowie w następujący sposób:

„Obowiązek wnoszenia opłat abonamentowych nie ulega zawieszeniu w żadnym przypadku i istnieje niezależnie od otrzymania przez Zleceniodawcę faktury VAT, do wystawienia której Zleceniobiorca jest zobowiązany na podstawie obowiązujących przepisów prawa”

Zakładając, że faktura nie leci z Hogwartu i agencja łaskawie raczyła Ci ją wystawić... w sumie, za co masz tak naprawdę płacić?

Za usługę video monitoringu, tylko co ona Ci daje?

Tak naprawdę w żaden sposób nie jesteś w stanie tego zweryfikować.

Czy ktoś na to patrzy, kontroluje stan akumulatorów, reaguje prewencyjnie czy po fakcie? W znakomitej większości przypadków niestety tego nie ustalisz, szczególnie, że nie rzadko roboczogodzina pracownika, który obserwuje kamery spędzona na weryfikowaniu nagrań jest dodatkowo płatna.

„Stawka za przeglądy i analizy nagrań z kamer, sporządzenie kopii nagrań: xx,xx zł netto za roboczogodzinę. Opłata jest naliczana za każdą kolejną roboczogodzinę, po przekroczeniu w danym miesiącu 12 bezpłatnych roboczogodzin przeznaczonych na wyżej wymienione prace”

Czyli na spokojnie taki pracownik może skoczyć sobie trzy razy do sklepu, pięć razy wyjść na fajkę, przez co na przeglądaniu nagrań zamiast dwóch spędzi osiem godzin, a Ciebie agencja naliczy za każdą roboczogodzinę jego pracy.

Ciekawe, czy w jakikolwiek sposób weryfikują to, ile ten człowiek faktycznie pracuje.

Myślisz, że to już koniec przykładów, gdzie agencja zrzuca na Ciebie swoje obowiązki?

Spójrz tutaj:

“Zleceniobiorca zobowiązany jest do monitorowania poziomu paliwa w generatorze prądu oraz do informowania Zleceniodawcy o konieczności uzupełniania poziomu paliwa w zbiorniku generatora prądu. Zleceniodawca zobowiązany jest do zapewnienia paliwa oraz pokrycia kosztów paliwa niezbędnego do prawidłowej pracy generatora prądu zapewniającego funkcjonowanie Systemu Monitorowania.”

Jeśli jesteś w stanie przełknąć koszt paliwa do agregatu, który należy do agencji, to co powiesz na taki przypadek? Jest weekend... długi weekend albo święta.

Na budowie nie ma prądu, a na domiar złego kończy się paliwo w agregacie. O czym zgodnie z umową powiadomiła Cię Agencja Ochrony.

Ktoś musi przyjechać i uzupełnić te paliwo. Możliwe, że nawet jechać kilkadziesiąt kilometrów, żeby je kupić, a tu jeden, mały kanisterek nie wystarczy.

Kto to ogarnie?

Niestety – nikt z agencji ochrony.

Skutecznie zabezpieczyli się w umowie również przed taką sytuacją następującym kruczkiem:

„Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody powstałe w następstwie nieprawidłowej pracy Systemu Monitorującego, będącej konsekwencją braku zapewnienia przez Zleceniodawcę paliwa w generatorze prądu.”

Teraz legalnie mogą zignorować problem braku wizji. Wciąż są czysti – wykonali W MIARĘ MOŻLIWOŚCI wszystkie czynności, na które się z Tobą umówili.

W myśl jednego z moich ulubionych cytatów:

„Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność za szkody wynikające z zawionego niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy (...).”

Wykonali? No wykonali!

Należycie? No, w miarę możliwości - zgodnie z tym na co się umówiliście – nie masz prawa się czepiać, bo dali znać, że paliwo się kończy.

Nie masz wyjścia, wsiadaj w auto – długa droga przed Tobą.

A od jutra znów ciche dni w domu, tłumaczenie rodzinie, dlaczego wasze weekendowe plany wzięły w łeb. Choćbyś nie wiem, jak był zły... dowodzisz budową – odpowiadasz.

W znakomitej większości przypadków wstaniesz i to ogarniesz, mimo tego, że w teorii po godzinie 17:00 nie powinno Cię to interesować.

W imię zasad...

Niestety w branży ochrony te zasady to rzadkość, za co mi osobiście jako człowiekowi, który kocha to co robi i buduje to co kocha oraz wierzy w zasady, iż nie należy otrzymywać wynagrodzenia od życia i biznesu za darmo bo konieczne jest dostarczenie wartości w zamian za wypłatę. Jest mi jako byłemu żołnierzowi (stan umysłu zostaje na zawsze – zasady to prawie choroba), **WSTYD.**

Ostatni zapis, który omówimy sobie w tym rozdziale – zdecydowanie jest jednym z ciekawszych:

“Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w następstwie nieprawidłowej pracy Systemu Monitorującego będącej konsekwencją ingerencji w System Monitorujący przez osoby trzecie, nieupoważnione przez Zleceniobiorcę”

Z tego wynika, że jeśli złodziej wtargnie na obiekt, zauważy system monitoringu i celowo, żeby móc swobodnie Cię okraść go uszkodzi, no to w zasadzie Szanowny Zleceniobiorca ma to głęboko w nosie. Umowa należytego starania zobowiązuje go tylko do patrzenia! Z chęcią może i by wykonał swoje obowiązki „w miarę możliwości” należycie, no ale miał tylko patrzeć nie? A patrzeć nie może bo nie ma wizji, tu po raz kolejny wzięcie odpowiedzialności za efekt, zamiast za same starania przekracza pojęcie Twojego usługodawcy.

Tak nie powinno być.

ROZDZIAŁ 4

Polisa OC agencji ochrony – fikcja i zaklinanie rzeczywistości

Z poprzedniego rozdziału dowiedziałeś się, iż regulacje w umowie o świadczenie usługi są szalenie ważne dla ubezpieczyciela.

Jako dorosły tego świata zdążyłeś się przekonać, jak to działa – OWU bywają co najmniej równie skomplikowane jak umowy, które podsuwa Ci pod nos agencja ochrony. Fakt, polisy zadaniem jest ochrona firmy, która świadczy usługę. To powiedziawszy najczęściej zapisy w/w OWU oraz treści umów tak są dobrane by jak najrzadziej wypłacić Ci odszkodowanie, jednocześnie rozumiem taką Agencję Ubezpieczeniową – taki ma model biznesowy.

Polisa OC to najczęściej jedyne „zabezpieczenie” jakie może zagwarantować Ci firma ochrony.

Taka agencja nie „chroni” tylko Ciebie. Czasem jest to kilkanaście, kilkadziesiąt – a jeśli to duża firma nawet do kilkuset obiektów do ochrony jednocześnie.

Gdy dochodzi do kradzieży (nie muszę Ci mówić, ile kosztują narzędzia i materiały etc. Szybko przelicz przykładowe kwoty razy powiedzmy dziesięć).

Kluczowa informacja to to, że ewentualna wypłata jakiegokolwiek odszkodowania pochodzi z jednej puli sumy gwarancyjnej polisy ubezpieczeniowej agencji.

A co, gdy ta kwota jest zbyt niska?

Nic.

W myśl zapisu w umowie:

„Zleceniobiorca odpowiada łącznie za szkody, które go obciążają do wysokości posiadanego przezeń ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej związanej z prowadzeniem działalności gospodarczej a Zleceniodawca będzie dochodził wszelkich roszczeń wyłącznie z polisy OC Zleceniobiorcy, o której mowa w § 8 ust. 2, z której treścią i zakresem się zapoznał. Zleceniodawca oświadcza, iż nie będzie dochodził dodatkowego odszkodowania od Zleceniobiorcy za powstałe szkody, o których mowa w zdaniach poprzedzających, przewyższającego limit ustalonej odpowiedzialności, tj. ponad wysokość posiadanego przez Zleceniobiorcę ubezpieczenia OC.”

Wiedz, że OC poniżej 20 000 000 zł na kilkunastu/kilkudziesięciu/kilkuset kontrahentów to naprawdę słabe zabezpieczenie.

Jeżeli ta kwota nie wystarczy, no to niestety nic nie należy się „chronionej” firmie

„Zleceniodawca nie może wstrzymać płacenia należności na rzecz Zleceniobiorcy z powodu zgłoszenia wobec Zleceniobiorcy roszczeń o naprawienie szkody oraz nie może dokonywać potrąceń kwot zgłoszonych roszczeń odszkodowawczych z należności z tytułu faktur. Dodatkowo w tej umowie znajduje się zastrzeżenie, że wszelkie roszczenia Zleceniodawca jest zobowiązany dochodzić bezpośrednio od ubezpieczyciela”

Myślisz sobie co mnie obchodzi ubezpieczyciel?! Zawieram umowę z agencją ochrony, niech oni się martwią o wypłatę odszkodowania.

W teorii masz rację, jednak od tego też zapewne dadzą radę się wykpić.

O takim założeniu mówi kolejny „bystry” zapis:

“Zleceniodawca (czyli TY) zobowiązuje się w każdym przypadku powstania szkody do jej zgłoszenia w pierwszej kolejności do ubezpieczyciela, z którym Zleceniodawca posiada podpisaną umowę ubezpieczenia.” “Ustalenie odpowiedzialności

Zleceniobiorcy na drodze sądowej może być dokonane tylko po uprzednio przeprowadzonym postępowaniu likwidacyjnym przed ubezpieczycielem lub bez przeprowadzania takiego postępowania, w przypadku, gdy zdarzenie nie było objęte zakresem ubezpieczenia Stron.”

Dlaczego tak trudno otrzymać odszkodowanie od ubezpieczyciela?

Ubezpieczyciele nie są zbyt chętni do wypłacania odszkodowania – na tym polega poniekąd ich praca, by jak najmniej stracić przy jak największym zysku.

W OWU potrafią umieścić takie pułapki, których albo nie doczytasz, albo jak już doczytasz stwierdzisz, że to takie absurdy, że najprawdopodobniej nie dasz rady tego zorganizować, więc w sumie pada na koniec jedno z ulubionych, polskich przysłów „Jakoś to będzie”.

Przykładem takiego kruczku może być np. **wymóg zastosowania na chronionym placu budowy stałego ogrodzenia murowanego**, rozumianego jako ogrodzenie stabilne, trwale połączone z gruntem.

Kto ma takie ogrodzenie na budowie – ma szansę na wypłatę odszkodowania z polisy. Kto nie ma, ten za każdym razem może się spodziewać odmowy wypłaty odszkodowania, zgodnie z zapisami OWU.

Nawet jeżeli ubezpieczyciel jakimś cudem nie doszuka się żadnego haczyka, który dałby mu uzasadnienie odmowy wypłaty odszkodowania, to zmniejszy jego kwotę o tak zwaną franszyzę redukcyjną.

Przykładowa umowa określa ją jako 10% kwoty ubezpieczenia, jednak nie mniej niż 2000 zł. To oznacza, że za szkody poniżej tej wartości żadne odszkodowanie nie zostanie wypłacone, a przewyższające tę kwotę zostanie o nią pomniejszone.

ROZDZIAŁ 5

Przyczyny niezależne

Na początku wyjaśnijmy jeden, podstawowy fakt – przyczyną niezależną może być tak naprawdę wszystko, włącznie z tym, że komuś wczoraj żona niesmaczny obiad ugotowała przez co wstał w złym humorze i nie miał siły pracować, no i sobie działał... na miarę swoich możliwości.

“Zleceniobiorcy, w przypadku braku możliwości świadczenia usług wskazanych w Umowie, z przyczyn niezależnych od Zleceniobiorcy przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.”

a mało tego:

“W przypadku powstania jakiegokolwiek zwłoki w płatnościach, za wykonanie usług, Zleceniobiorcy przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym bez konieczności wzywania Zleceniodawcy do uiszczenia należności”

Nie dość, że „przyczyny niezależne” dają agencji wszelkie prawo do rozwiązania z Tobą umowy w trybie natychmiastowym to jeszcze kolejny zapis jasno daje Ci do zrozumienia, że do Ciebie zaufanie mają na tyle ograniczone, że wystarczy brak potwierdzenia przelewu czy chociażby awaria systemu bankowego, żebyś w najmniej spodziewanym momencie natychmiastowo stracił ochronę.

Uogólniając – w sumie każdy pretekst się nada, żeby agencja zadzwoniła do Ciebie i oznajmiła:

„Kończymy współpracę, od tej chwili nikt was nie chroni!”

Pamiętaj to, że nie miałeś ochrony będzie mało istotne w momencie, gdy przyjdzie faktura, bo jak mówi inny zapis:

“W przypadku wcześniejszego zakończenia Umowy przez Zleceniobiorcę, Zleceniobiorca może obciążyć Zleceniodawcę kwotą, która stanowi równowartość okresu wypowiedzenia, jak gdyby rozwiązano Umowę w zwykłym trybie.”

Czyli czy się stoi czy się leży agencji ochrony zapłata za FV się należy...

Spójrz, ile faktów już omówiliśmy, a frustracja rośnie i pojawia się pytanie – za co oni tak właściwie biorą pieniądze?

Na domiar wszystkiego, mimo że płacisz abonament, kupujesz sprzęt, często nieświadomie za absurdalne pieniądze dla agencji wciąż jesteś tylko anonimowym numerem umowy lub kontraktu.

NIP-em, który generuje przychód.

Zwróć uwagę, czy na początku waszej współpracy otrzymujesz konkretne dane osoby do kontaktu, czy może wszelkie zażalenia i uwagi każą Ci kierować na maila biuro@xxx.xxx.pl?

Czy wiesz kto w agencji, w jakim czasie odpowie na Twoją konkretną potrzebę? Czy może próbując uzyskać jakiegolwiek informacje, czekasz na linii przy akompaniamencie średnio przyjemnej muzyczki, a gdy już ktoś odbierze słyszysz tylko oschłe – „Proszę poczekać! Muszę przełączyć”

A spróbuj nie daj boże zapytać o jakąś dodatkową usługę, poprosić o ofertę, to w znakomitej większości przypadków bez przysłowiowego „podania, życiorysu i trzech zdjęć” się nie obejdzie.

Okropnie to przykre, jesteś klientem, który jakby nie patrzeć karmi usługobiorcę, w przeważającej ilości przypadków trochę danej firmie przeszkadzasz, bo coś oczekujesz lub pytasz.

Nikt nie każe im całować Cię po rękach, ale naprawdę zasługujesz na pomoc w rozwiązaniu swoich problemów.

Przecież sens istnienia każdej firmy to w sumie rozwiązywanie problemów za pieniądze.

ROZDZIAŁ 6

Podsumowanie

„A co, jeśli ochrona nie jest potrzebna?”

Może Cię zaskoczę pod sam koniec, ale w zasadzie od początku próbuje Ci powiedzieć, że tak właściwie jej nie potrzebujesz. A nawet jeżeli dziś jeszcze tak to już niedługo.

Wiesz co mnie uwiera i drażni? Kiedy usługa ochrony sprzedawana jest techniką strachu. Po prostu straszysz klienta kradzieżą i tak długo przedstawiasz „szklankę do połowy pustą” aż kupi.

Rzeczywistość naszego otoczenia jest naprawdę inna.

Szczęśliwie żyjemy w 5% najbezpieczniejszej części Świata. W stały sposób mamy dostęp do wody, prądu, żywności, szkół czy nawet oświetlenia dróg. Nikt obecnie nas nie atakuje, porywa rodziny czy do nas strzela.

Fakt, zakładamy, iż to się nie zmieni i jest standardem. Trochę to rozumiem. Jednak nie jest to pewnik oraz warto naprawdę być wdzięcznym za to co otrzymujemy od życia i świata.

To powiedziawszy narracja praktycznie 98% agencji ochrony jest taka: **„Panie naprawdę Pana okradną – ochrona jest konieczna.”**

Wywieranie takiego ciśnienia powoduje patologię tej branży. W środku czujesz, że to nie prawda, że rzadko szkody sięgają 20% rocznie zapłaconego abonamentu za usługę, że jest parcie by Ci sprzedać, że nie czujesz w ogóle, że kupujesz a to zasadnicza różnica. W pierwszej sytuacji masz to wpychane na siłę, a w drugiej sam chcesz kupić.

Mamy ciężkie czasy gospodarczo mówiąc a do tego podświadomie wiemy, że kwota wydana na ochronę to zwyczajna strata kasy.

Więc, by jakoś pogodzić poczucie straty i bezsensowności usługi z nagonką agencji ochrony w zakresie strachu oraz warunkami jakie tworzą Ubezpieczyciele szukasz najtańszej opcji, by było jako tako.

Agencje ochrony mając głodowe stawki, robią wszystko by nie brać odpowiedzialności i mieć gwarancję zysku. Dlatego pojawiają się „bystre” zapisy w umowach. Szczerze nie zakładam celowego złego działania i traktowania ciebie jako „barana, który nie zdał egzaminu czytania z zrozumieniem w klasie piątej”.

Po prostu ta branża to rynek schyłkowy – jak wiele innych branż wcześniej, ten zawód i jego sens istnienia wygasa. Co za tym, idzie walka o to by dalej ochrona była potrzebna nie ma sensu. Należy zaakceptować fakty. Trochę jak w dowcipie:

„Jeśli ktoś Ci powie, że jesteś koniem - uśmiechnij się. Jeśli ktoś Ci powie drugi raz, że jesteś koniem – zastanów się. Jeśli ktoś Ci powie po raz trzeci, że jesteś koniem – prostu kup sobie owies”.

Jeśli uda ci się odeprzeć poczucie strachu, że jak ukradną to czegoś nie zrealizujesz, to pojawi się szansa na to, by systemy, kamery i agencje ochrony wykorzystać do czegoś co faktycznie przyniesie wartość w zakresie ceny jaką płacisz i pracy, którą wykonujesz.

Kamery „zbierają” mnóstwo informacji. Pod warunkiem działania i odpowiedniej jakości obrazu. Takie informacje odpowiednio przetworzone i podane dokładnie w chwilach, gdy są konieczne bardzo mogą wspomóc logistykę budowy, bezpieczeństwo pracy czy zwyczajnie zrozumienie i zapis procesu budowy czy każdej innej inwestycji.

Gdy połączysz wysoką jakość obrazu z wysoką dostępnością informacji; zinterpretowanej, gotowej do tego, by na jej podstawie rozumieć sytuacje tu i teraz oraz podejmować decyzje, które oszczędzają Twój czas a do tego dalej są w cenie usługi. To co teraz nazywasz ochroną, zbędną usługą pożerającą Twój budżet zacznie być dla Ciebie bezpieczeństwem pracy i biznesu. Usługa przestaje być kosztem i staje się wartością, na którą warto wydać kilka tysięcy miesięcznie, gdyż zwrot jest minimum dziesięciokrotny.

Nie trzeba straszyć, kradzież, bo system CCTV działa w zakresie ochrony, ubezpieczenie OC jest. Ochrona mimo, iż nie jest niezbędna do realizacji danego projektu się przydaje i nie masz poczucia straty i marnowania środków.

Naprawdę warto chwilę poświęcić i zapoznać się z rzeczywistością w zakresie rynku ochrony oraz możliwości wykorzystania każdej agencji ochrony do faktycznej poprawy twojej sytuacji, by zmienić poczucie straty w kaloryczną relację. Warto zacząć wymagać, by agencje ochrony dostarczały informację, którą gromadzą w taki sposób byś mógł jej użyć do swojej pracy i w zakresie swoich odpowiedzialności. W końcu za nią płacisz.

Jak to mówi Warren Buffet

| *„Cena jest tym, co płacisz. Wartość jest tym, co dostajesz”*

**Zwyczajnie sięgnij po wartość,
bo cenę już zapłaciłeś.**

Dziękuję za uwagę.

Dariusz Tylka

tel. +48 509 795 305

dtylka@sgu.com.pl



LinkedIn