

UBEZPIECZENIA W PRZEWOZIE

# Transport **mniej** ryzykowny

Przekonanie firmy transportowej do wdrożenia procedur zarządzania ryzykiem jest o tyle łatwiejsze, że szkoda uderza bezpośrednio w jej klientów. Ma to istotny wymiar marketingowy, dlatego jest ona zainteresowana ograniczeniem szkodowości na równi z towarzystwem. — **WITOLD JANUSZ**

Firmy transportowe (obok tych z sektora energetycznego) wyróżniają się, jeśli chodzi o skłonność do wdrażania procedur zarządzania ryzykiem i ich skuteczność. W ostatnich latach notują coraz mniej szkód wynikających z niewłaściwych procedur, pomyłek ludzkich czy też wręcz złej woli pracowników. Coraz częściej dotyczy je wyłącznie typowe ryzyko związane ze zdarzeniami losowymi. Dobrze to ilustrują dane dotyczące liczby napadów na samochody ciężarowe. W ostatnim roku policja zanotowała 61 takich przypadków, a na przykład w 2000 r. było ich aż 238. Widać więc, że narzucenie kierowcom pewnych wymogów, np. odnośnie wybierania miejsca postoju czy monitorowanie ich drogi za pomocą systemu nawigacji satelitarnej, przyniosły skutek. Firmy opanowały też obserwowane w 2001 r. zjawisko współdziałania kierowców z przestępcami. Coraz rzadziej zdarzają się kradzieże z magazynów.

## DUŻY ZARZĄDZA LEPIEJ

Moje obserwacje dotyczące postępów w zarządzaniu ryzykiem mogą być obciążone pewnym błędem, gdyż większość naszych klientów to duże podmioty, często z „zachodnimi” korzeniami. Firmy te importują tamtejszy sposób organizacji, który zakłada m.in. znaczącą rolę risk menedżera w działaniu przedsiębiorstwa. Mniejsze podmioty, firmy „na dorobku” oszczędzają, niestety często kosztem bezpieczeństwa. Pojazdy czy magazyny są gorzej zabezpieczone, co od razu znajduje przełożenie na liczbę szkód. Często nie wiedzą też, jak takie procedury powinny wyglądać, jak je wdrożyć. Można więc powiedzieć, że szczególnie dla tego typu podmiotów współpraca z ubezpieczycielem, który pokazuje jak zorganizować firmę, żeby działała ona bezpiecznie, jest szczególnie cenna.

## OBUSTRONNE ZAINTERESOWANIE

Wydaje się jednak, że w przypadku przewozu towarów zainteresowanie wdrożeniem procedur zarządzania ryzykiem powinno być obu-



**Witold Janusz**

jest prezesem Gerling Polska.

stronne, to znaczy w równym stopniu dotyczy ubezpieczyciela, jak i firmy transportowej.

Konkurencja na tym rynku jest ostra, więc firmy nie chcą dopuszczać do sytuacji, w której nagle nie dostarczą jakiegoś towaru czy paczki. Nawet jeśli towarzystwo wypłaca odszkodowanie, a przewoźnik pokrywa wszelkie straty, jakie poniósł klient, to i tak właściciel towaru pamięta, że został on powierzony firmie X, która dopuściła do jego zniszczenia czy kradzieży i być może lepiej korzystać z usług firmy Y, której to się nie zdarzyło. Ta groźba utraty wizerunku jest na tyle istotna, że do zarządzania ryzykiem nie trzeba specjalnie tych firm namawiać. W przypadku ubezpieczenia mienia, niewdrożenie procedur określonych w czasie audytu bezpieczeństwa, uderza w klienta. Traci on swoje mienie i szybciej czy wolniej odbudowuje je, nie wpływa więc to na jego relacje z kontrahentami.

## LEPSZE ZROZUMIENIE

Łatwiej jest też przekonać władze firmy transportowej do poświęcenia czasu i pieniędzy na wdrożenie odpowiednich procedur, gdyż od razu widać efekty tych działań w postaci ograniczenia liczby szkód. Ubezpieczenie szkód w mieniu w transporcie (czy to pokrywane w ramach cargo czy odpowiedzialności cywilnej przewoźnika) charakteryzuje się tym, że szkody zdarzają się często i praktycznie nie ma możliwości ich uniknięcia. Wprowadzenie np. systemu satelitarnego monitoringu ruchu pojazdów, opracowanie procedur dostępu do poszczególnych części magazynowych czy przechowywania towarów w zależności od ich wartości, daje wymierne skutki nawet

w pierwszym roku ich wprowadzenia.

W przypadku szkód ogniowych w mieniu firmy, które zdarzają się raz na 20 lat, trudniej jest wytłumaczyć władzom spółki, że odpowiednie procedury w zakresie zarządzania ryzykiem przyniosą korzyści. Jedynym argumentem za ich wprowadzeniem jest możliwość do uzyskania zniżka, gdyż niestety większość klientów nadal traktuje kryterium ceny jako decydujące o zawarciu umowy.

## KLUCZOWY RISK MENEĐŻER

Z tego też powodu, przynajmniej w polskich warunkach, częściej spotyka się osoby odpowiedzialne za zarządzanie ryzykiem właśnie w firmach transportowych, a nie w produkcyjnych. W tych pierwszych risk menedżer musi „trzymać rękę na pulsie” cały czas, na bieżąco analizować szkodowość, wychwytywać słabe punkty i próbować je neutralizować. On też zajmuje się negocjacjami umowy ubezpieczenia. Z tego też powodu mniejsze jest tu znaczenie brokerów. Wiadomo, że szczególnie w ostatnim czasie rola brokera nie sprowadza się tylko do pośrednictwa w sprzedaży, ale coraz częściej klienci oczekują od niego chociażby pomocy w identyfikacji ryzyk i potem w zarządzaniu nimi. W przypadku przedsiębiorstw produkcyjnych tego typu zadania można zlecić na zewnątrz. Owszem, na etapie analizy zagrożeń i opracowania procedur zarządzania nimi pracy jest sporo, ale potem trzeba już tylko audytować ich wdrażanie. W przypadku firm transportowych, istnieje konieczność ciągłego monitorowania ryzyka, co sprawia, że lepiej wykonywać to własnymi siłami. Tym bardziej, że risk menedżer jest usytuowany w strukturze firmy dość wysoko, nawet zaraz po szefie przedsiębiorstwa. Nie ma w tym zresztą nic dziwnego, gdyż risk menedżer dokładnie zna (a przynajmniej powinien) sposób funkcjonowania firmy, krytyczne dla jej działania punkty. □