



JAKUB SAJKOWSKI,
dyrektor zarządzający ds. klienta korporacyjnego,
PZU.

Zapobieganie szkodom to sytuacja win-win

Filozofia PKK to więcej niż ubezpieczenia. Wierzymy, że dziś strategiczna relacja z klientem to nie tylko gwarancja stabilnego partnera, nowoczesny produkt czy sprawna obsługa szkód. Stawiamy na bliską współpracę z ubezpieczonymi w całym okresie życia polisy. Dużo wiemy o szkodach i chcemy się dzielić tą wiedzą. Robimy to oferując np. szereg rozwiązań i usług, które przyczyniają się do zmniejszenia szkodowości. – **JAKUB SAJKOWSKI**

PRZYKŁAD?

Mamy firmę produkcyjną. Drewniane europalety składowane blisko miejsca ładowania wózków akumulatorowych. Ładowarka do wózków całkiem niedawno była naprawiana, działa, ale trochę się przegrzewa. Dodatkowo centralka systemu przeciwpożarowego ostrzega migającymi kontrolkami, ale pracownicy – wiadomo – przyzwyczaili się do tego i przechodzą obok dosyć obojętnie. Firma działa i wydaje się, że wszystko jest w porządku. Do czasu... Pewnego dnia jeden z pracowników wjeżdża wózkiem widłowym na kabel do ładowania akumulatorów. I znów – wydaje się, że nic się nie stało. Ale... To najechanie na kabel i w konsekwencji uszkodzenie kabla może sprawić, że ładowanie wózka akumulatorowego w nocy rozpocznie pożar, który może strawić cały zakład.

Ten hipotetyczny przykład pokazuje, że z pozoru nieistotne elementy lub luki w systemie zabezpieczeń mogą doprowadzić do pożaru i w efekcie gigantycznych strat. Przedsiębiorcy często nie zdają sobie sprawy z tego, jak niewiele potrzeba, żeby tę lawinę uruchomić. A realia są niestety bezlitosne – 8 na 10 firm po poważnej szkodzie nigdy nie odzyskuje dawnej skali działalności. Z tych ośmiu – cztery zbankrutują w ciągu dwóch lat.

BUDOWANIE DOBRZYCH NAWYKÓW

Z analizy danych, które posiadamy, wynika, że za duże szkody nigdy nie odpowiada jedna przyczyna. Najczęściej są to 3-4 ele-

menty, luki, które nakładają się na siebie w tym samym czasie. Niestety przedsiębiorcy często nie wiedzą, że w ich firmie trzy z tych czterech elementów już się wydarzyły i do tragedii brakuje już tylko jednego małego kroku. Niby mało, a jednak! Na wielu etapach można zareagować, minimalizując ryzyko poprzez np. edukację pracowników, budowanie kultury bezpieczeństwa w przedsiębiorstwie i krzewienie dobrych nawyków na co dzień, a nie od święta. **Często po analizie konkretnej szkody, pokazujemy klientowi, jak łatwo można było jej zapobiec.**

Przy okazji budowania kultury bezpieczeństwa warto wspomnieć o wprowadzonym przez PZU programie prewencyjnym Ryziko PRO. Jest to jeden z elementów bieżącej współpracy z klientem korporacyjnym. W ramach programu **instalujemy w zakładach rozwiązania technologiczne, które umożliwiają monitorowanie poziomu bezpieczeństwa w kluczowych z perspektywy ryzyka obszarach** takich jak produkcja, logistyka, maszyny i urządzenia. W ramach instalacji systemu inżynierowie PZU LAB identyfikują miejsca krytyczne w danym zakładzie, które mogą być zarzewiem niebezpieczeństwa i uruchamiać cały efekt domina, doprowadzając do szkody. Następnie do wskazanych miejsc przypisywany jest odpowiedni zestaw list kontrolnych, które są nadzorowane i oceniane przez pracownika klienta w określonych interwałach czasu. Wyniki uzyskiwane z systemu są regularnie analizowane przez inżynierów PZU LAB tak, aby informować klienta, czy wszystko jest w porządku, czy też trzeba zwrócić na coś uwagę.

W ten sposób budujemy kulturę bezpieczeństwa, bo jeśli kontrolujemy, czy rzeczy łatwopalne nie są pozostawione w takich miejscach, które do tego nie są przeznaczone, i taka kontrola przeprowadzana jest raz na tydzień, to po pewnym czasie pracownicy po prostu wiedzą, co robić, a czego nie. Dzięki temu uczymy dobrych nawyków.

Program Ryzyko PRO kierujemy do większych klientów, działających w branżach o dużym potencjale szkodowym, posiadających ubezpieczenia majątkowe w PZU. Oprócz Ryzyko PRO – oferujemy im również audyty ryzyka na potrzeby ubezpieczenia. **Biorąc pod uwagę skalę naszego działania, w efekcie audytów wydajemy tysiące zaleceń rocznie.** To wszystko wpływa na poprawę bezpieczeństwa, a w praktyce często przybiera formę dialogu z klientem – najpierw nasi inżynierowie przygotowują rekomendacje i proponują klientowi konkretne rozwiązanie, następnie to klient podejmuje decyzję, co jest w stanie w danym momencie zrobić, a co będzie mógł zrobić dopiero za jakiś czas. Wspólnie ustalamy harmonogram prac i wdrożeń. Jesteśmy również wsparciem dla przedsiębiorców, którzy planują rozwój. Już na etapie inwestycji czy nawet samego planowania doradzamy, jakie zabezpieczenia będą potrzebne. Dzielimy się wiedzą i doświadczeniem, aby nasi klienci mogli się bezpiecznie rozwijać.

W obszarze zarządzania ryzykiem PZU świadczy wsparcie w kilku wymiarach:

Ubezpieczenia majątkowe:

- Program Ryzyko PRO,
- Wsparcie inżynieryjne w ramach audytów ubezpieczeniowych,
- Współpraca z inżynierami PZU LAB.

Ubezpieczenia komunikacyjne:

- Praca inżynierów ryzyka – analiza przyczyn szkód i doradztwo,
- Wdrożenie rozwiązań technologicznych ograniczających ryzyko,
- Szkolenia teoretyczne i praktyczne kierowców.

ANALIZOWANIE SZKÓD I ZACHWAŃ KIEROWCÓW

Od wielu lat analizujemy szkody w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych i szukamy skutecznych rozwiązań, które ochronią klientów flotowych przed konsekwencjami niepożądanych zdarzeń na drodze. Specyfika szkód komunikacyjnych jest oczywiście inna niż w ubezpieczeniach majątkowych – są znacznie częstsze, ale za to zwykle są mniejszych rozmiarów. Dlatego **pracujemy zarówno nad liczbą, jak i nad wartością średniej szkody.**

Stawiamy na pracę łączącą 3 elementy. Pierwsza sprawa, stosunkowo prosta, to monitorowanie i raportowanie szkód od osób zarządzających flotą. Kilka lat temu, jako pierwsi na rynku powołaliśmy dedykowany zespół inżynierów zarządzania ryzykiem flot, którzy na co dzień pracują z klientami. Zespół analizuje szkody i ich przyczyny, a także przedstawia rekomendacje, co można zrobić, żeby daną przyczynę wyeliminować. **Z naszego doświadczenia wynika, że za daną kategorię szkód w ramach konkretnej floty często odpowiada kilku kierowców.** Samo zidentyfikowanie tego zjawiska jest pomocne dla fleet managera i najczęściej od razu powoduje podjęcie odpowiednich działań. Jest to bardzo wdzięczna praca, ponieważ szybko widać jej efekt.

Drugi element to technologia. W ramach wspomnianej już pracy inżynierów doradzamy klientom, jakie rozwiązania technolo-

giczne należy zastosować, aby zmniejszyć częstość lub dotkliwość szkód. Mogą to być zarówno bardzo proste urządzenia, takie jak gwizdki ultradźwiękowe, odstraszające zwierzyne, jak i bardziej zaawansowane jak systemy wideorejestracji czy telematyka. Szczególnie interesująca jest telematyka, która z jednej strony służy do ograniczenia kosztów paliwa, co stanowi wymierną korzyść dla przedsiębiorcy, a z drugiej – pozwala analizować zachowania kierowców i promować dobre zachowania na drogach. **W ramach programu prewencyjnego Audax finansujemy lub współfinansujemy zakup rozwiązań technologicznych dla naszych klientów.** Trzecim elementem jest praca z człowiekiem. Pamiętajmy, że zawsze za kierownicą siedzi człowiek i to od niego zależy największej. Dlatego właśnie ponad 10 lat temu stworzyliśmy program PZU Bezpieczna Flota, który ma bezpośredni wpływ na poprawę umiejętności prowadzenia pojazdów i poszerzenie wiedzy o bezpieczeństwie u kierowców flotowych. Zaczynamy od analizy danej floty. Patrzymy na szkody, rozmawiamy z klientem o zarządzaniu flotą, kierowcami itd. Następnie dobieramy działania, które w naszej ocenie będą najbardziej efektywne. Proponujemy zarówno szkolenia praktyczne – na torze, w ruchu miejskim lub na symulatorach, jak i szkolenia teoretyczne realizowane w formule stacjonarnej bądź online. W konsekwencji eliminujemy wiele złych nawyków i przyzwyczajęń. **Z naszych badań wynika, że 60% kierowców po szkoleniach istotnie zmienia styl jazdy.**

SAMO UBEZPIECZENIE NIE WYSTARCZY

Nasza filozofia polega na tym, żeby być blisko przez cały czas ochrony ubezpieczeniowej. Z naszej perspektywy nowoczesne ubezpieczenie to nie tylko polisa firmowana przez solidną, znaną na rynku markę, czy też dobry, obszerny produkt, ale również szereg działań dodatkowych, wspierających klienta np. w zarządzaniu ryzykiem. Jako PZU dysponujemy ogromną wiedzą i doświadczeniem w zakresie szkód. Wiemy, co robić, jak je minimalizować czy unikać. Chcemy dzielić się tą wiedzą z naszymi klientami. Wychodzimy z założenia, że zapobieganie szkodom, to sytuacja win-win, na której zależy i nam, i klientowi.

Mury można odbudować, maszyny odkupić – w tym pomożemy, ale straconych kontraktów czy pracowników często nie udaje się odzyskać. Lepiej więc szkodom zapobiegać. □



© Fotolia