

---

# RISKFOCUS

---

OBLICZA RYZYKA



## ILE WAŻY bezpieczny produkt?

**Pracownik**

– szansa czy ryzyko?

**Odmowa**

gwarantowana

**Transport**

wagi ciężkiej

# 92%

firm budowlanych notowanych na Giełdzie Papierów  
Wartościowych ubezpiecza Ergo Hestia.

Indeks WIG-BUDOW., 2014 r.

**Ergo Hestia**  
**Jestem pewien**

Infolinia: **801 107 107**  
koszt połączenia wg taryfy operatora

[www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl)

**ERGO**  
**HESTIA®**

Drodzy  
Czytelnicy!

**B**ędąc wiecznym optymistą, w każdej sytuacji widziałem szklanę wypełnioną w połowie. Pustka była i jest dla mnie niewidoczna, nieistotna z perspektywy szans i możliwości działania. Czy jednak w dzisiejszym świecie optymizm nie bywa postrzegany jako pewnego rodzaju naiwność? Pewnie w wielu przypadkach tak jest i nie dzieje się to bez powodu. Jak być optymistą, kiedy codziennie jesteśmy zasypywani tragicznymi informacjami? Huragan, zatonięcie promu czy bankructwo firmy... To pierwsze informacje, które dostrzegłem w jednym z informacyjnych portali internetowych przed napisaniem tego listu. Optymistyczne newsy były upchnięte po kątach. Aż chciałoby się zapytać, cytując klasyka: „jak żyć”? Odpowiedzi jest z pewnością wiele i nie sposób przedstawić ich w kilku zdaniach. Tymczasem zachęcam do „założenia różowych okularów” i... wczytania się w treść artykułów, które zamieściliśmy w niniejszym numerze „Risk Focus”. Proszę nie zdejmować zbyt szybko kolorowych szkieł, gdyż przedstawione teksty nie zawsze napawają optymizmem. No cóż, taką mamy branżę: ryzyko często generuje szkody.

Zatem życzę Państwu ciekawej lektury oraz więcej optymizmu.



*Zbigniew Żyra*  
**Zbigniew Żyra**  
Redaktor Naczelny

**spis treści**  
nr 1/2014

**RISK CAFE**

**ZARZĄDZANIE RYZYKIEM**

**6** Pracownik – szansa czy ryzyko?

**MAJĄTEK**

**10** Uwaga! Głębokie wykopy!

**ODPOWIEDZIALNOŚĆ  
CYWILNA**

**14** Ile waży bezpieczny produkt?

**UBEZPIECZENIA FINANSOWE**

**18** Odmowa gwarantowana

**BEZPIECZEŃSTWO FLOT  
POJAZDÓW**

**22** Transport wagi ciężkiej

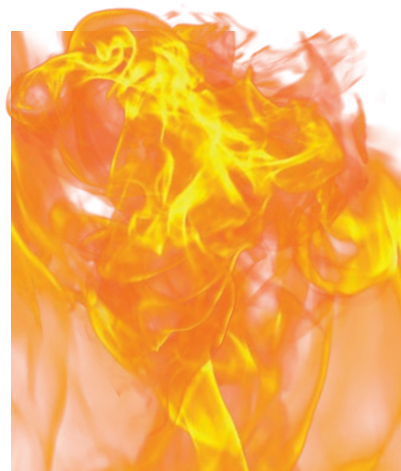
**NA WŁASNE RYZYKO**

**7 mln złotych** – na tyle szacowane są straty materialne po wypadku z 10 lutego 2014 r., podczas którego skład Szybkiej Kolei Miejskiej wjechał w pociąg Kolei Mazowieckich. Na szczęście obyło się bez ofiar śmiertelnych.



## NIEBEZPIECZNY ogród na dachu

**18 ofiar, 34 rannych, 28 osób trafiło do szpitala – to bilans zawalenia się dachu w Centrum Handlowym „Maxima” w Rydze na Łotwie, do którego doszło 21 listopada 2013 r.** Według dotychczasowych ustaleń na dachu o powierzchni ok. 500 m<sup>2</sup> miał powstać ogród. W związku z tym nawieziono i przetransportowano dużą ilość ziemi, torfu i piasku. Dodatkowym czynnikiem wpływającym na wzrost obciążenia na konstrukcję dachu był padający deszcz. Przesiąknięta ziemia okazała się zbyt dużym ciężarem dla stropu.



## Pożar osłabił SWATCH GROUP

**29 grudnia 2013 r. w jednej z fabryk grupy Swatch, największego na świecie producenta zegarków, doszło do poważnego pożaru.** Ogień pojawił się w dziale galwanicznym fabryki ETA SA w miejscowości Grenchen w Szwajcarii.

Na miejsce przybyło 25 strażaków zakładowej straży pożarnej, 65 strażaków miejskich oraz straż chemiczna z Solury. W wyniku pożaru nikt nie został ranny, jednak doszczętnie spłonęło serce zakładu produkujące mechanizmy zegarków. Poszycia galwaniczne wytwarzane w Grenchen stosowane są nie tylko w zegarkach marki Swatch, takich jak Longines, Omega, Tissot i Breguet, ale również jako podstawowe części składowe dla wielu innych producentów zegarków. Tendencja prowadząca do konsolidacji w branży zegarków szwajcarskich spowodowała w ostatnich latach wstrzymanie planów budowy własnych mechanizmów przez wielu producentów zegarków. W konsekwencji stali się oni zależni od części dostarczanych przez fabrykę ETA SA. Właśnie dlatego pożar wywołał obawy o przyszłość całej branży, powodując największy spadek notowań Swatch Group wśród szwajcarskich „Blue Chip”.

## Z KRAJU



## SKAZANI NA KATASTROFY?

**Przypadek katastrofy kolejowej z 10 lutego 2014 r. pokazuje, że echa tragedii pod Szczekocinami – jednej z najpoważniejszych w historii polskiego kolejnictwa – wybrzmiewają dalej.** Tym razem skład Szybkiej Kolei Miejskiej, nie dostosowując prędkości jazdy do sygnałów płynących z semafora, wjechał w pociąg Kolei Mazowieckich. Szczęśliwie tym razem udało się uniknąć tragedii i poszkodowana została tylko jedna osoba. Straty materialne szacowane są jednak na kwotę przekraczającą 7 mln zł. Ostateczne przyczyny wypadku bada Państwowa Komisja Badania Wypadków Kolejowych. Jak pokazuje rzeczywistość na polskich torach, Komisja jest powoływana nazbyt często, co nie napawa optymizmem w zakresie oceny ryzyka podróżowania polskimi kolejami.

## RATUNEK CZY SZKODA?

Nierzadko zdarza się, że ratując jedno dobro, szkodzimy drugiemu. Hierarchia dóbr chronionych jest jednak jasna. Życie i zdrowie należą do tych wartości, które współczesna cywilizacja ceni najwyżej. Taka sytuacja miała właśnie miejsce w nie pierwszym już przypadku ratowania życia przez Lotnicze Pogotowie Ratunkowe. Wypadek, do którego doszło jesienią 2013 r., jest wyjątkowy. Wydawać by się przecież mogło, że statki powietrzne nie niosą ryzyka szkód, ratując życie. W tym przypadku jednak życie człowieka kosztowało zniszczenie dachów w budynkach prywatnych wskutek podmuchów powietrza wywołanych ruchem helikoptera. Czy pogotowie ratunkowe w tej sytuacji pokryje szkody materialne? Odpowiedź nie jest oczywista, zależy bowiem od oceny lotu kierującego statkiem.

## PRZEMYSŁ



## TABLETKI groźniejsze niż papierosy?

**Łącznie 111 serii produktów, około 125 tys. opakowań, musiało zniknąć z rynku.** 18 lutego 2014 r. Główny Inspektor Farmaceutyczny wydał decyzję o wycofaniu z obrotu na terenie Polski tabletek NiQuitin wspomagających palaczy w zerwaniu z nałogiem. Przyczyną było nieprzestrzeżenie wymagań dobrej praktyki produkcji podczas wytwarzania. Producent przekonuje, że wyrób nie jest niebezpieczny. Należy zwrócić uwagę, że samo niespełnienie warunków produkcji jest wystarczającym powodem, by wycofać produkt z rynku.

Fot.: dollarphotoclub.com



## Nowe prawo, STARE RYZYKO

**Czy nowa klasyfikacja zakładów spowoduje zmianę ryzyka procesowego?** 15 lutego 2014 r. weszły w życie zmiany w rozporządzeniu Ministra Gospodarki z 10 października 2013 r. w sprawie rodzajów i ilości substancji niebezpiecznych, których znajdowanie się w zakładzie decyduje o zaliczeniu go do zakładów o zwiększonym ryzyku (ZZR) albo zakładu o dużym ryzyku wystąpienia poważnej awarii przemysłowej (ZDR). Wprowadzone zmiany mogą skutkować tym, że kolejne zakłady zostaną zaklasyfikowane lub usunięte z grupy ZZR lub ZDR. Przedsiębiorstwa mają trzy miesiące na dostosowanie się do zmian – m.in. opracowanie planu zapobiegania awariom czy raportu bezpieczeństwa.



## 155 lat temu

miała miejsce ostatnia wielka burza słoneczna. Szacuje się, że burze słoneczne zdarzają się co... 150 lat. Czy więc niebawem czeka nas katastrofa?

## SŁONECZNE RYZYKO

**Burza słoneczna – dla ludzi żyjących w XIX w. wydarzenie prawie bez znaczenia – dziś może skutkować długotrwałymi blackoutami, dotycząc milionów ludzi i powodować straty sięgające bilionów dolarów.** Potencjalne niedogodności i problemy potęguje nasza zależność od internetu, GPS, wszelkich kanałów komunikacji i urządzeń elektronicznych. Lloyd w zeszłym roku stwierdził, że ryzyko dużej burzy słonecznej jest niemal nieuniknione. W samych Stanach Zjednoczonych może skutecznie utrudnić życie 20-40 mln ludzi. Szacuje się, że wielkie burze słoneczne zdarzają się raz na około 150 lat. Ostatnia miała miejsce w 1859 r., czyli 155 lat temu...





# PRACOWNIK – szansa czy ryzyko?

**KSZTAŁTOWANIE ODPOWIEDNIEJ POLITYKI PERSONALNEJ JEST JEDNYM Z ZADAŃ PRACODAWCY. WŁAŚCIWE ZARZĄDZANIE ZASOBAMI LUDZKIMI POWINNO UWZGLĘDNIĆ RÓWNIEŻ KLUCZOWE RYZYKA W TYM OBSZARZE. WYMAGA TO, PO PIERWSZE, WŁAŚCIWEGO ZDEFINIOWANIA ZAGROZEŃ, PO DRUGIE – OPRACOWANIA DZIAŁAŃ MAJĄCYCH NA CELU CAŁKOWITĄ ICH ELIMINACJĘ LUB OGRANICZENIE SKUTKÓW, W PRZYPADKU GDY WYSTĄPIĄ.**

Tekst: Paulina Wichniarek

**C**łódny, jesienny wieczór w Ozorkowie nie zapowiadał dramatycznych wydarzeń, do których doszło kilka godzin później. Dźwięk budzika pana Niklińskiego wyrwał go ze snu. Pobudka w poniedziałkowy poranek, 17 listopada 2013 roku, nie należała do najprzyjemniejszych.

W mieszkaniu panował przeraźliwy chłód. Pan Nikliński sprawdził stan termometru i z przerażeniem stwierdził, że w pokoju jest tylko 10 stopni Celsjusza! Dotknął zimnego grzejnika. W kranie nie było również ciepłej wody. Zdenerwowany obiecał sobie, że po wyjściu z domu na pewno zgłosi awarię w miejskiej ciepłowni. Co za skandal! Na zewnątrz 0 stopni, a ciepłownia co? Zaspąta? Jakież było zdziwienie pana Niklińskiego, kiedy okazało się, że w pracy nikt nie mówi o niczym innym, tylko o zaskakująco zimnym poranku. W biurze również nie było ciepłej... Winowajcą okazał

się 37-letni Robert W., który wtargnął na teren ciepłowni w Ozorkowie, sterroryzował dyżurującego w zakładzie pracownika, siekierą zniszczył urządzenia sterujące centralnym ogrzewaniem, a następnie oblał pomieszczenie benzyną i je podpalił. Co kierowało sprawcą? Najprawdopodobniej chęć zemsty. Jeszcze trzy miesiące wcześniej mężczyzna był pracownikiem ciepłowni. Został jednak zwolniony w związku z podejrzeniami o okradanie współpracowników. Utrata pracy załamała 37-latkę. Policja zatrzymała go w momencie, kiedy miał zamiar wyskoczyć z czwartego piętra swojego mieszkania. Aresztowanemu mężczyźnie grozi do 10 lat więzienia. Spowodowane przez niego straty oszacowano na ponad 2 mln złotych.

**POTENCJALNE KOSZTY ZATRUDNIENIA** Najważniejszym zadaniem zarządzania ryzykiem jest eliminacja zagrożeń i negatywnych skutków, zanim one nastąpią. W przypadku zarządzania kapitałem ludzkim tylko niektóre

przedsiębiorstwa szacują ryzyko. Zapewne dlatego, że nie jest łatwo określić negatywne skutki w odniesieniu do działań ludzkich. Trudno na przykład ocenić możliwe konsekwencje zatrudnienia nieodpowiedniego pracownika. Dlatego kompleksowe zarządzanie ryzykiem w odniesieniu do HRM (Human Resources Management) powinno zyskiwać na znaczeniu i popularności. Należy pamiętać o tym, że błąd wynikający z niewłaściwie przeprowadzonej rekrutacji bądź złego zarządzania potencjałem pracowników oznacza dla organizacji bardzo wysokie koszty. Unikanie ich powinno stać się jednym z celów działań menedżerów HR i kierownictwa w firmie. Opisane poniżej metody mogą w znaczny sposób niwelować nieodpowiednie wykorzystanie zasobów ludzkich w organizacji. Warto po nie sięgnąć zarówno w celu zredukowania ryzyka, jak również dla promocji kultury organizacyjnej opartej na jasnych, merytorycznych zasadach zatrudniania, oceniania i rozwijania ludzi w firmie.

## WŁAŚCIWY CZŁOWIEK NA WŁAŚCIWYM MIEJSCU

Jak unikać ryzyka związanego z zatrudnianiem nieodpowiednich pracowników? Przede wszystkim poprzez odpowiedni dobór przyszłych pracowników, zgodnie z oczekiwanym profilem. Określenie wymagań wobec kandydatów oraz zakresu zadań, jakie obowiązują na stanowisku pracy, pozwolą osobom prowadzącym rekrutację na zastosowanie optymalnej metody selekcji. W dużych organizacjach sięga się po zaawansowane rozwiązania umożliwiające najdokładniejszą ocenę kompetencji kandydatów i ich motywacji. Najczęściej wykorzystuje się testy zdolności i kwestionariusze osobowości badające predyspozycje kandydatów do przyjmowania określonych zachowań w miejscu pracy. Metody te, oparte na wiedzy i metodologii psychologicznej, pozwalają określić, jakie czynniki mogą wpływać na sukces na danym stanowisku. Ponadto umożliwiają zdefiniowanie stylu zachowania się i myślenia w środowisku zawodowym. Najpopularniejszą metodą weryfikacji kandydatów jest rozmowa kwalifikacyjna. Podczas takiego spotkania zarówno rekruter, jak i osoba reprezentująca biznes i weryfikująca umiejętności merytoryczne kandydatów, potrafią ocenić „przydatność” kandydata do pracy. W mniejszych organizacjach, które nie mają odrębnego działu HR, korzysta się z usług wyspecjalizowanych firm rekrutacyjnych. Jednak tego typu rozwiązania nie sprawdzają się u pracodawców, którzy dużo i często rekrutują. Wówczas dobrze sprawdza się wsparcie pracowników HR. W przypadku rekrutacji na wysoce specjalistyczne stanowisko, gdzie dysponujemy skomplikowanym profilem stanowiska i wymagamy niszowych kompetencji oraz doświadczenia, warto skorzystać

Fot: dollarphotoclub.com

z profesjonalnego wsparcia. Dobrze sprawdza się również narzędzie typu Assessment Center (ośrodek oceny), które pozwala zweryfikować wielu kandydatów jednocześnie podczas symulowanych zadań grupowych i indywidualnych. Wybór najlepszej metody rekrutacji minimalizuje ryzyko związane z zatrudnieniem nieodpowiednich pracowników. Warto przy tym zaznaczyć, że koszty poniesione przy zatrudnieniu nieodpowiedniej osoby zdecydowanie przekraczają koszty, jakie pracodawca ponosi z tytułu wypłacanego pracownikowi wynagrodzenia. Jak podaje serwis CareerBuilder, przeszło jedna czwarta ankietowanych firm w USA wyceniła koszty zatrudnienia jednego nieodpowiedniego pracownika na ponad 50 tys. dol. rocznie. Wiąże się one nie tylko z bezpośrednim wynagrodzeniem pracownika, ale również z jego przystosowaniem, zaangażowaniem w proces rekrutacji i wdrożeniem innych pracowników, szkoleniami i wyposażeniem

rozwojowym. Dobrze przygotowane wdrożenie w zakresie zadań, przeszkolenie i jasne określenie odpowiedzialności ułatwiają dalszą pracę. Każdy rodzaj zaangażowania musi znaleźć potwierdzenie w ofercie szkoleniowej skierowanej do pracownika. Nie może to być nieuzasadnione zarządzanie jego umiejętnościami czy predyspozycjami. Dobry menedżer powinien wiedzieć, w jaki sposób „poprowadzić” pracownika, aby był jak najbardziej efektywny dla organizacji. Dlatego na kadry zarządzającej spoczywa umiejętne kierowanie pracą zespołu, wyznaczanie celów i strategii zgodnie z polityką firmy, w którą pracownik będzie mógł się wpisać. Istotne jest również przekazywanie pracownikom informacji zwrotnej o ich pracy, docenianie osiągnięć i inicjatyw. Dzięki wprowadzeniu systemu ocen pracowniczych każda osoba zatrudniona w firmie otrzymuje informacje ze strony menedżera na temat swojej pracy.

## Przeszło 25% ankietowanych firm w USA wyceniło koszty zatrudnienia jednego nieodpowiedniego pracownika na ponad 50 tys. dol. rocznie.

stanowiska pracy. Dobry rekruter, dzięki wykorzystaniu odpowiednich narzędzi, może znacznie zmniejszyć ryzyko związane z zatrudnieniem w firmie osoby, która się nie sprawdzi.

### (NIE)TRUDNE POCZĄTKI

Kiedy pracownik zaczyna swoje życie w firmie, należy dostrzec jego potencjał i poprowadzić go odpowiednio pod kątem

### WYZWANIA MŁODOŚCI

W dużych organizacjach można zastosować i przygotować programy rozwojowe wspierające pracowników, którzy wyróżniają się w firmie. W Grupie Ergo Hestia z powodzeniem od wielu lat działa Hestyjna Akademia Rozwoju Talentów, czyli elitarny program szkoleniowy kierowany do firmowych talentów – osób, które >>



## REKRUTACJA I SELEKCJA

Rosnące wymagania pracodawców oraz chęć pozyskania jak najlepszych pracowników zwiększyły oczekiwania wobec skuteczności i trafności procesów rekrutacyjnych. Stąd duża odpowiedzialność, jaka spoczywa na działach HR. Rynek pracy rządzi prosta zasada popytu i podaży. Obserwujemy trend, zgodnie z którym cyklicznie następują po sobie okresy dominacji „ryнку pracodawcy” i „ryнку pracownika”. W przypadku tego drugiego, pracodawca musi się liczyć z ryzykiem związanym z dostępnością kadry. Chodzi o warunki, w których w danym momencie nie ma na rynku pracy kandydatów o odpowiedniej wiedzy, umiejętnościach i doświadczeniu. Zetknął się z tym prawie każdy pracodawca. Sposobem na radzenie sobie z takim wyzwaniem może być przygotowanie kadry „rezerwowej”. W Grupie Ergo Hestia w 2013 roku wprowadzono Program Rozwoju Umiejętności Menedżerskich NASTĘPCA, który służy zabezpieczeniu ciągłości zarządzania we wszystkich obszarach firmy poprzez zapewnienie wyszkolonej, przygotowanej do pełnienia funkcji menedżerskiej kadry rezerwowej. Spośród pracowników wyróżnione zostały osoby o określonych kompetencjach – te osoby będą rozwijane tak, aby mogły w przyszłości objąć stanowiska kierownicze.

wyróżniają się zaangażowaniem w pracę, twórczym podejściem do swoich zadań, nastawieniem na sukces własny i zespołu, a także predyspozycjami do zarządzania pracą innych. Tej grupie pracowników dedykowane są nie tylko szkolenia pogłębiające wiedzę czy umiejętności na wybranym stanowisku pracy, ale również szkolenia, które potrafią poszerzyć horyzonty. Elementem motywacji pracowników jest docenianie ich kreatywności i wykorzystanie proponowanych przez nich rozwiązań. Zaangażowanie pracownika powinno zostać dostrzeżone w miarę szybko, aby nie zaprzepaścić jego chęci do dalszego rozwoju w firmie. Pracownik chce widzieć „uzasadnienie” swojej pracy, chce dostrzegać korzyści, jakie daje mu jego wkład w pracę. Jest to bardzo istotne w dobie wchodzących na rynek nowych pokoleń. Osoby młode inaczej artykułują swoje potrzeby, bywają niecierpliwe i nastawione na szybki awans. Cechują się przy tym stosunkowo małą lojalnością wobec miejsca pracy, jeśli nie spełnia ono ich oczekiwań. Oczekują od pracodawcy, że zapewni im ciekawą, pełną wyzwań ścieżkę kariery. Jednocześnie są często dobrze wykształceni, kreatywni i żądni sukcesu, co może być ogromnym atutem dla organizacji. Znalazienie odpowiedniego modelu zarządzania nowym pokoleniem pracowników jest obecnie jednym z najważniejszych wyzwań HR-owców i menedżerów w organizacjach.

### PIENIĄDZE TO NIE WSZYSTKO

W zarządzaniu zasobami ludzkimi bardzo istotne jest również odpowiednie motywowanie pracowników. Nie tylko poprzez odpowiednie wynagrodzenie czy wysokość premii. Liczy się również poczucie, że ich praca wnosi coś do organizacji, że mogą współuczestniczyć w tworzeniu sukcesu firmy. Ważną rolę odgrywają tutaj menedżerowie niższego szczebla, którzy bezpośrednio zarządzają pracownikami. Zatrzymywanie najbardziej utalentowanych osób w firmie w trudniejszych czasach koniunktury gospodarczej może odbywać się poprzez pokazanie im „pozapłacowych” korzyści z pozostania w strukturach firmy. Świadoma i jasna komunikacja

z pracownikami pozwala uniknąć odchodzenia od pracodawcy tylko z powodów finansowych. Oczywiście, pracodawca musi dostosowywać strukturę wynagrodzenia do zmieniającej się sytuacji na rynku pracy, ale musi robić to w sposób przemyślany i uzależniony od sytuacji finansowej firmy. „Związanie” pracownika z firmą może przybierać również inne formy – dofinansowania do posiłków, rozwoju dodatkowych umiejętności, udziału w szkoleniach, otwartości na potrzeby i inicjatywy wychodzące od pracowników.

### KOSZTOWNE NIEPOROZUMIENIE

Zniechęceni, wypaleni pracownicy najczęściej wysyłają „sygnały ostrzegawcze”. Ostentacyjnie lekceważą swoje obowiązki lub jawnie pokazują brak zaangażowania w pracę. Czasami jest to tylko sygnał, że warto z pracownikiem porozmawiać, zmienić zakres jego obowiązków, zaangażować w nowe wyzwania lub po prostu jasno komunikować planowane zmiany. Być może nie doszłoby do tak tragicznych skutków dla pewnej firmy architektonicznej w USA, gdyby pracownica na bieżąco otrzymywała informację zwrotną na temat swojej roli w firmie i planowanych zmianach... Pewnego dnia pracownica dużego biura architektonicznego na Florydzie znalazła w lokalnej gazecie ogłoszenie, pod którym widniał numer jej pracodawcy. Firma poszukiwała pracownika na stanowisko do złudzenia przypominające jej pozycję. Kobieta była przekonana, że lada dzień zostanie zwolniona i postanowiła się zemścić... Przyszła do biura w niedzielę wieczorem, gdy w firmie nie było już nikogo. Z firmowych komputerów wykasowała wszystkie dane, rysunki i projekty gromadzone przez siedem lat. Utracone prace warte były ok. 2,5 miliona dolarów! Na szczęście nie było problemów ze znalezieniem sprawcy. Nieograniczony dostęp do archiwum miały tylko dwie osoby w firmie: właściciel oraz pracownica. Okazało się także, że pracodawca nie zamierzał zwolnić kobiety, a poszukiwał pracownika do spółki córki.

Fot: dollarphotoclub.com

## Ryzykiem można zarządzać także w odniesieniu do zasobów ludzkich. Tymczasem w tej materii tylko niektóre przedsiębiorstwa szacują ryzyka.

### ROZSTANIE Z KLASĄ

W organizacji potrzebne są procedury umożliwiające interwencję pracownikom, którzy uważają, że zostali niesprawiedliwie potraktowani przez pracodawcę. W dużych firmach funkcjonują stanowiska Compliance Officer, które mają za zadanie stać na straży przestrzegania zasad, wewnętrznych regulacji i przepisów prawnych. Bez względu na to, czy pracownik odchodzi z pracy z własnej inicjatywy czy też nie, warto w uporządkowany sposób się z nim rozliczyć. Należy uporządkować procedury związane ze zwolnieniem pracownika. Trzeba na przykład jasno określić, do jakich firmowych zasobów ma on dostęp, tak by w chwili zwolnienia móc je zablokować. Rozwiązanie umowy o pracę to trudny moment dla obu stron. Nie można jednak zapominać o wzajemnym szacunku. Jako pracodawcy zwalniamy kulturalnie i oczywiście zgodnie z literą prawa. Ważna jest przejrzystość regulaminów i zasad obowiązujących w organizacji. Reguły zatrudniania i wynagradzania pracowników, jasna komunikacja, szczerść i otwartość wobec pracowników rzutują na jakość rozstawiania się z nimi.

### W OGNIU ROZCZAROWAŃ

Sabotaże, strajki, ataki, dewastacje mienia pracodawcy mogą mieć miejsce w sytuacjach, kiedy pracownicy nie chcą wykonywać pracy w godzinach nadliczbowych, za które nie otrzymują wynagrodzenia. W 2010 r. Juan wraz z innymi robotnikami fabryki Foxconn (największy producent elektroniki i komponentów komputerowych na świecie, współpracujący m.in. z firmami Dell, Apple i Sony) był rozwścieżony postępowaniem kadry zarządzającej zakładu, w którym pracował od kilku lat. Od przełożonych pracownicy otrzymali informację, że ciężarówka odwożące ich co dzień do domu zostały zatrzymane w punkcie kontroli przez wojsko, więc będą musieli przez cały weekend zostać w zakładzie, a za pracę w nadgodzinach nie dostaną wynagrodzenia. W niedzielę wieczorem wyczerpany pracownik Juan zauważył ciężarówkę na parkingu za drugą halą produkcyjną. Okazało się,

że zarządzający nie byli gotowi na zamknięcie produkcji na weekend i postanowili nie zatrzymać linii przez dwa dni. Po odkryciu prawdy wściekli robotnicy podpalili część hali produkcyjnej. Na rodzimym podwórku w 2011 r. pracownicy tyckiego Fiat Auto Poland S.A., tuż po odebraniu informacji o wysokości wynagrodzenia za styczeń, uszkodzili około 300 nowych pojazdów znajdujących się w hali produkcyjnej. Samochody miały porysowaną karoserię, powyrywane przewody i podziurawioną tapicerkę. Sabotaż dokonany przez pracowników Fiata był odpowiedzią na zbyt niskie pensje.

### BEZPIECZEŃSTWO NA ŚWIECZNIKU

Pracownicy, szczególnie w firmach produkcyjnych, powinni być dobrze przeszkoleni w zakresie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy (BHP). Wypadki spowodowane brakiem uwagi i refleksji pracownika wykonującego niebezpieczne zadania, awariami maszyn czy brawurą stanowią nie tylko ryzyko finansowe, ale również zagrażają utratą zdrowia lub życia pracownika. Należy odpowiednio przeszkolić ludzi, zapewnić im właściwe wyposażenie (ubrania, sprzęt) a także wypracować procedury i regulacje, które zapewnią bezpieczeństwo pracy. Proponowanymi rozwiązaniami mogą być cykliczne szkolenia prowadzone przez uprawnione do tego osoby w firmie, jak również budowanie świadomości u każdego z pracowników przez bezpośrednich przełożonych i ogólnie kultywowanie kultury opartej na przestrzeganiu zasad BHP. Nierzadko byłym pracownikom nagle „przypomina się”, że w firmie oznakowanie przeciwpożarowe jest nieprawidłowe i nie przestrzega się zasad BHP.

### RYZYKO KONTROLOWANE

Zarządzanie zasobami ludzkimi, jak każdymi innymi zasobami w firmie, niesie za sobą różne ryzyka, ale można je minimalizować. Najlepiej poprzez dobre dopasowanie pracownika do stanowiska pracy, jasną komunikację i przejrzyste zasady obowiązujące w organizacji. Pracownicy i pracodawcy wiele zyskują

we wzajemnych relacjach. Warto więc pracować nad wspólnymi celami i dobrą współpracą. Dla pracownika w idealnym miejscu pracy istotne są nie tylko komfortowe warunki pracy, ale również możliwości rozwoju, dobre wynagrodzenie i docenienie jego osiągnięć oraz możliwości przez pracodawcę. Nie dopuszczajmy do sytuacji, kiedy pracownicy są po drugiej stronie barykady niż pracodawca, ponieważ to podstawą funkcjonowania firmy są zatrudnieni w niej ludzie i to właśnie na nich powinien opierać się sukces firmy. Traktujmy swoich pracowników z szacunkiem jako partnerów, z którymi można i warto współpracować, tworząc dobrą materialną czy usługi oferowane przez naszą firmę. Należy pamiętać, że to ludzie tworzą organizację i są niewątpliwie jej największą szansą na sukces, dlatego odpowiadając na początkowe pytanie – pracownik to na pewno szansa dla pracodawcy.

Źródła: tvn24.pl, eRecruiter/Grupa Pracuj SA, deser.pl, evertiq.pl, wolne media.net.pl, Nadmorski24.pl, Polska The Times



### Paulina Wichniarek

Biuro Doboru i Rozwoju Kadr EH, HR Biznes Partner. Absolwentka socjologii na Uniwersytecie Gdańskim i zarządzania zasobami ludzkimi na Politechnice Gdańskiej. Z obszarem HR związana od 10 lat, w Grupie Ergo Hestia od 2011 roku.



paulina.wichniarek@ergohestia.pl



# UWAGA!

## Głębokie wykopy!

**OBCENIE PRAKTYCZNIE KAŻDY Z NOWO BUDOWANYCH OBIEKTÓW W CENTRACH MIAST MA PRZYNAJMNIEJ JEDNĄ, DWIE KONDYGNACJE PODZIEMNE, WIĘC W ZABUDOWIE ŚRÓDMIEJSKIEJ REALIZOWANE SĄ WYKOPY GŁĘBOKIE. ANALIZA WSKAZUJE, ŻE CZASAMI ZAGROŻENIA ZWIĄZANE Z TAKIMI PRACAMI, CZY TEŻ Z TRUDNYMI PROJEKTAMI GEOTECHNICZNYMI, MATERIALIZUJĄ SIĘ W POSTACI ZDARZEŃ SZKODOWYCH.**

Tekst: Piotr Przybysz

**Z** punktu widzenia oceny ryzyka istotnymi informacjami o projekcie są kategoria geotechniczna oraz warunki gruntowe, w jakich dany obiekt ma być posadowiony.

Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej z 25 kwietnia 2012 r. w sprawie ustalania geotechnicznych warunków posadowienia obiektów budowlanych, kategorię geotechniczną całego obiektu budowlanego lub jego poszczególnych części określa projektant obiektu budowlanego na podstawie badań geotechnicznych gruntu. Kategorię geotechniczną (opis w tabeli) ustala się w opinii geotechnicznej w zależności od stopnia skomplikowania warunków gruntowych oraz konstrukcji obiektu budowlanego. Warunki gruntowe w zależności od stopnia ich skomplikowania można podzielić na:

- **proste** – występujące w przypadku warstw gruntów jednorodnych genetycznie i litologicznie, zalegających poziomo, nieobejmujących mineralnych gruntów słabonośnych, gruntów organicznych i nasypów niekontrolowanych, przy zwierciadle wody poniżej projektowanego poziomu posadowienia oraz braku występowania niekorzystnych zjawisk geologicznych,
- **złożone** – występujące w przypadku warstw gruntów niejednorodnych, nieciągłych, zmiennych genetycznie i litologicznie, obejmujących mineralne grunty słabonośne, grunty organiczne i nasypy niekontrolowane, przy zwierciadle wód gruntowych w poziomie projektowanego posadowienia i powyżej tego poziomu oraz przy braku występowania niekorzystnych zjawisk geologicznych,
- **skomplikowane** – występujące w przypadku warstw gruntów objętych występowaniem niekorzystnych zjawisk geologicznych, zwłaszcza zjawisk i form krasowych, osuwiskowych, sufozyjnych, kurzawkowych, glaciektonicznych, gruntów ekspansywnych i zapadowych, na obszarach szkód górniczych, przy możliwych nieciągłych deformacjach górotworu, w obszarach dolin i delt rzek oraz na obszarach morskich.

Geotechniczne warunki posadowienia ustala się w szczególności na podstawie: badań geotechnicznych gruntu, analizy danych archiwalnych, w tym sprawdzenia i oceny: dokumentacji geotechnicznej, geologiczno-inżynierskiej i hydrogeologicznej, obserwacji geodezyjnych zachowania się obiektów sąsiednich oraz innych danych dotyczących podłoża badanego terenu i jego otoczenia. Szczegółowy zakres badań geotechnicznych gruntu ustala się w zależności od kategorii geotechnicznej obiektu budowlanego. Dla obiektów budowlanych zakwalifikowanych do pierwszej kategorii geotechnicznej zakres

### KATEGORIA GEOTECHNICZNA OBIEKTU A JEGO CHARAKTERYSTYKA

Kategoria geotechniczna obiektu	Charakterystyka obiektów
I	Obejmuje posadawianie niewielkich obiektów budowlanych, o statycznie wyznaczalnym schemacie obliczeniowym w prostych warunkach gruntowych, w przypadku których możliwe jest zapewnienie minimalnych wymagań na podstawie doświadczeń i jakościowych badań geotechnicznych, takich jak: a) 1- lub 2-kondygnacyjne budynki mieszkalne i gospodarcze; b) ściany oporowe i rozparcia wykopów, jeżeli różnica poziomów nie przekracza 2 m; c) wykopy do głębokości 1,2 m i nasypy budowlane do wysokości 3 m wykonywane w szczególności przy budowie dróg, pracach drenażowych oraz układaniu rurociągów.
II	Obejmuje obiekty budowlane posadawiane w prostych i złożonych warunkach gruntowych, wymagające ilościowej i jakościowej oceny danych geotechnicznych i ich analizy, takie jak: a) fundamenty bezpośrednie lub głębokie; b) ściany oporowe lub inne konstrukcje oporowe, z zastrzeżeniem pkt. 1 lit. b, utrzymujące grunt lub wodę; c) wykopy, nasypy budowlane, z zastrzeżeniem pkt. 1 lit. c, oraz inne budowle ziemne; d) przyczółki i filary mostowe oraz nabrzeża; e) kotwy gruntowe i inne systemy kotwiące.
III	Obejmuje: a) obiekty budowlane posadawiane w skomplikowanych warunkach gruntowych; b) nietypowe obiekty budowlane niezależnie od stopnia skomplikowania warunków gruntowych, których wykonanie lub użytkowanie może stwarzać poważne zagrożenie dla użytkowników, takie jak: obiekty energetyki, rafinerie, zakłady chemiczne, zapory wodne i inne budowle hydrotechniczne o wysokości piętrzenia powyżej 5 m, budowle stoczniowe, wyspy morskie i platformy wiertnicze oraz inne skomplikowane budowle morskie, których projekty budowlane zawierają nieznaną podstawę w przepisach nowe niesprawdzone w krajowej praktyce rozwiązania techniczne; c) obiekty budowlane zaliczane do inwestycji mogących zawsze znacząco oddziaływać na środowisko, określone w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 9 listopada 2010 r. w sprawie przedsięwzięć mogących znacząco oddziaływać na środowisko (Dz. U. Nr 213, poz. 1397); d) budynki wysokościowe projektowane w istniejącej zabudowie miejskiej; e) obiekty wysokie, których głębokość posadowienia bezpośredniego przekracza 5 m lub które zawierają więcej niż jedną kondygnację zagłębioną w gruncie; f) tunele w twardych i niespękanych skałach, w warunkach niewymagających specjalnej szczelności; g) obiekty infrastruktury krytycznej; h) obiekty zabytkowe i monumentalne.

badań geotechnicznych może być ograniczony. Natomiast w przypadku dwóch pozostałych kategorii zakres badań uzależnia się od przewidywanego stopnia skomplikowania warunków gruntowych oraz specyfiki i charakteru obiektu budowlanego lub rodzaju planowanych robót geotechnicznych. Zakres badań powinien być uzgodniony z wykonawcą specjalistycznych robót geotechnicznych.

#### WODNE MEANDRY

Przy analizie warunków gruntowych istotnym parametrem jest położenie zwierciadeł wód gruntowych. W przypadku doboru technologii prac wymagających odwodnienia terenu nieprzemyślane obniżenie poziomu wód gruntowych może powodować dodatkowe zagrożenia, na przykład sufozję, kurzawkę, osiadanie obiektów





przyległych czy też gnicie pali drewnianych często występujących w starych historycznych obiektach. Warto wiedzieć, że do odwodnienia wykopów budowlanych, dla których zakres leja depresji wykracza poza granice terenu, którego inwestor jest właścicielem, zgodnie z prawem wodnym (z późniejszymi zmianami) wymagane jest uzyskanie pozwolenia wodnoprawnego.

**TECHNOLOGIA W SŁUŻBIE BEZPIECZEŃSTWA**

Istnieje kilka metod zabezpieczenia wykopów głębokich. Do najczęściej spotykanych obudów należą: ściana szczelinowa, ściana szczelna (najczęściej wykonana z grodzic stalowych), obudowa berlińska, palisada z pali lub mikropali, ściana z kolumn wykonanych metodą iniekcji, a także technologie mieszane, ściany gwoździowane i inne. Poniżej skrócone opisy technologii wykonania:

- **Ściana szczelinowa** – rozwiązanie polegające na wybetonowaniu ściany żelbetowej formowanej sekcjami we wcześniej wykopanej szczelinie wykonanej w gruncie. Wykonawstwo ściany szczelinowej w uproszczeniu polega kolejno na: wykonaniu murków prowadzących, wykonaniu szczelin (sekcjami), wprowadzeniu zbrojenia, zalaniu mieszanką betonową, powtórzeniu opisanych czynności do uzyskania całej obudowy. Ostatnim stadium jest wykonanie wykopu (często fazami) wraz z etapową budową elementów zapewniających stateczność ściany szczelinowej. W fazie wykonawstwa wykorzystywana jest zawieszina ilowa bądź polimerowa, która ma za zadanie przeciwdziałać uszkodzeniom szczeliny. Grubość ścian szczelinowych waha się średnio od 0,5 do 1 m, zaś ich całkowita wysokość (głębokość) sięga nawet do 30 m. Ściany te są często wykorzystywane jako



Obecnie nie ma praktycznie żadnej dużej inwestycji miejskiej realizowanej bez potrzeby wykonania głębokich wykopów.

wykopów w gruntach nawodnionych, różnego rodzaju konstrukcjach oporowych, pracach hydrotechnicznych. W przypadkach, gdy mienie otaczające jest podatne na uszkodzenia, stosuje się wciskanie statyczne. Metoda ta jednak posiada szereg ograniczeń. W przypadku napotykania przeszkód (kamieni) w procesie zagłębiania stosować trzeba tzw. działania

stateczności. W przypadkach zabudowy w obszarach wrażliwych na wibracje dwuteownik osadza się we wcześniej nawierconych otworach i stabilizuje się je betonem.

- **Palisada z pali** – obudowa wykopu powstająca w wyniku wykonania ściany palowej. Pale palisady mogą być wykonane na styk, jako częściowo przenikające się oraz w określonej odległości jeden od drugiego. W takim przypadku przestrzeń pomiędzy palami jest zabezpieczana dedykowanymi rozwiązaniami, na przykład siatkami. Palisada zwierzchna jest żelbetowym ocepem.

**TRAFNY WYBÓR**

Przy wyborze technologii zabezpieczenia ścian wykopu trzeba wziąć pod uwagę wiele kwestii. Decyzja zależy od warunków wodno-gruntowych, ale też od rodzaju mienia otaczającego plac budowy, odległości istniejących obiektów od wykopu i ich podatności na negatywne oddziaływanie oraz planowanej konstrukcji budowanego obiektu. Przykładowo stara zabudowa (przedwojenna) posadowiona na fundamentach ceglanych oraz pozbawiona wieńców obwodowych i sztywnych stropów jest szczególnie podatna na negatywne oddziaływanie przemieszczeń podłoża. Tak więc fakt istnienia tego typu obiektów w otoczeniu nowo projektowanej inwestycji może w znaczący sposób determinować możliwe do zastosowania rozwiązania projektowe.

Fot: dollarphotoclub.com

**Szczegółowy zakres badań geotechnicznych gruntu ustala się w zależności od kategorii geotechnicznej obiektu budowlanego.**

- ściany zewnętrzne podziemnej części nowo budowanych obiektów.
- **Ścianka szczelna** – obudowa uzyskiwana w wyniku zagłębiania pojedynczych, zorientowanych pionowo elementów (najczęściej stalowych) łączących się ze sobą za pomocą dedykowanych zamków. Budowa obudowy polega na wbijaniu, wibrowaniu lub wciskaniu statycznym ww. elementów (brusów) w taki sposób, aby uzyskać relatywnie szczelną powierzchnię. Rozwiązanie to najczęściej stosowane jest w zabezpieczaniu ścian

- wspomagające, które obejmują takie techniki jak podplukiwanie (nisko- bądź wysokociśnieniowe), wstępne wiercenie itp.
- **Ścianka berlińska** – nazwa tej technologii pochodzi od pierwszego wykorzystania przy budowie metra berlińskiego. Omawiana ścianka składa się ze stalowych dwuteowników pogrążonych w gruncie oraz (najczęściej) deskowania, które ma za zadanie wypełnienie przestrzeni między sąsiednimi dwuteownikami. Obudowę tę stosuje się przede wszystkim powyżej poziomu wody gruntowej (przez brak

W przypadku płytkich wykopów do obliczeń przyjmuje się wspornikowy sposób pracy konstrukcji obudowy, więc nie ma potrzeby zabudowy dodatkowych rozwiązań stabilizujących. W wykopach głębokich do projektu włączany jest element zapewniający stateczność ściany, na przykład rozpory, kotwy czy też przypory. Każde ze wskazanych rozwiązań może stwarzać określone zagrożenia. Dla przykładu wybór kotwienia ściany szczelinowej bądź ścianki szczelnej może wiązać się z potrzebą przeprowadzenia prac poza obrysem działki (długość kotwy waha się średnio pomiędzy 12 a 20 m). Prace związane z kotwieniem przy niekorzystnym zbiegu okoliczności mogą stanowić zagrożenie dla obiektów otaczających, m.in. w czasie prac można uszkodzić niezainwentaryzowane elementy infrastruktury podziemnej (w tym sieci jak i elementy posadowienia innych obiektów, np. pale pod innymi obiektami). W rezultacie złe rozwiązanie kotwienia obudowy może być przyczyną powstania znacznych uszkodzeń w mieniu otaczającym. Dodatkowo przy kotwieniu (w zależności od panujących warunków gruntowych) należy liczyć się z potrzebą okresowego obniżenia zwierciadła wody gruntowej, w innym przypadku wypływająca woda po przewierceniu obudowy mogłaby uniemożliwić prowadzenie prac.

Inne podejście można zastosować w przypadku wykonawstwa zabezpieczenia wykopu przy wykorzystaniu ścian szczelinowych. Tutaj da się tak dobrać sposób realizacji konstrukcji, aby funkcję rozpór przejmowały kolejne kondygnacje (stropy) wykonywanego obiektu. Prace związane z pogłębianiem wykopu do kolejnych poziomów realizowane są pod stropem (metoda podstropowa) lub pod częścią stropu (metoda półstropowa). Opisana technika realizacji wykopu w swej klasycznej formie została pierwszy raz wykorzystana przy budowie metra w Mediolanie, dlatego często używana jest jej alternatywna nazwa – metoda mediolańska. Charakteryzuje się ona stosunkowo niewielkimi przemieszczeniami i jest relatywnie często stosowana w gęstej zabudowie śródmiejskiej. Do jej wad należą przede wszystkim wysokie koszty oraz najczęściej wydłużony czas realizacji.

**RYZYKO DOBRZE ZMIERZONE**  
Swoisty elementarz postępowania w przypadku analizy zagrożeń dla wykopów zawarty jest w *Instrukcji ITB nr 376/2002 Ochrona zabudowy w sąsiedztwie głębokich wykopów*. W dokumencie tym zasięg stref oddziaływania wykopów uzależniony jest od rodzaju gruntów podłoża oraz głębokości projektowanego wykopu. Przykładowo wykop traktujemy jako realizowany w terenie niezabudowanym, o ile odległość budynków/ obiektów od obudowy wykopu jest większa od 4 H w przypadku realizacji wykopu bez obniżania zwierciadła wód gruntowych lub 5 H dla przypadku z obniżeniem wód gruntowych.

Oznaczenie „H” to głębokość wykopu, rozumiana jako różnica pomiędzy powierzchnią terenu a jego dnem. Jeżeli inwestycja prowadzona jest w terenie zabudowanym, istotne jest prawidłowe zdefiniowanie strefy bezpośrednich oddziaływań (SI) wykopu oraz zasięgu strefy oddziaływań wykopu (S). Zgodnie z *Instrukcją ITB nr 376/2002* przez (SI) rozumiana jest strefa zlokalizowana w bezpośrednim sąsiedztwie wykopu, w której w szczególnych przypadkach mogą wystąpić przemieszczenia podłoża zagrażające konstrukcji budynków. Natomiast (S) to odległość liczona od obudowy wykopu do linii, gdzie zanikają przemieszczenia podłoża spowodowane realizacją wykopu.

Autorzy wyżej wymienionego opracowania określili w dokumencie propozycję zasięgu poszczególnych stref (tabela 2). Uwzględnili też dodatkowe uwagi modyfikujące prezentowane w poniższej tabeli współczynniki (zainteresowanych szczegółami odsyłam do tekstu źródłowego).

**GRUNT A STREFY ODDZIAŁYWANIA**

Rodzaj gruntu	SI	S
piasek	0,5 H	2,0 H
głina	0,75 H	2,5 H
iłły	1,0 H	3-4 H

Podane wartości stanowią materiał wyjściowy do analizy. W literaturze przedmiotu można odnaleźć też głosy mówiące o potrzebie zwiększenia tych współczynników o 50 proc. w przypadku obiektów zabytkowych (prof. dr hab. inż. Leonard Runkiewicz, *Diagnostyka oraz monitoring budynków znajdujących się w sąsiedztwie realizowanych obiektów plombowych w miastach*).

**BADANIA ODDZIAŁYWANIA**

Po zdefiniowaniu zasięgu strefy oddziaływań wykopu należy przeprowadzić ocenę jego ewentualnego oddziaływania na obiekty otaczające, uwzględniając ich stan techniczny. Jedną z form pozyskania informacji o mieniu otaczającym jest zlecenie wykonania inwentaryzacji technicznej obiektów otaczających (czynność ta winna być realizowana w uzasadnionych przypadkach). W ramach postępowania inwentaryzacyjnego wskazane jest opisanie konstrukcji obiektów, opisanie stanu technicznego wraz z charakterystyką występujących uszkodzeń oraz wykonanie dokumentacji zdjęciowej. Co ważne, w skrajnych sytuacjach, w których stan techniczny mienia otaczającego jest zły, realizację wykopu powinno poprzedzić zaprojektowanie oraz przeprowadzenie działań zabezpieczających bądź naprawczych w mieniu otaczającym. Ostatnim z kluczowych elementów analizy jest zapoznanie się z planem monitoringu przemieszczeń obiektów otaczających i samej obudowy. Intensywność pomiarów jest zmienna w czasie i powinna

odpowiadać zagrożeniom występującym na kolejnych etapach realizacji. Najczęściej wykorzystywane są wyłącznie pomiary geodezyjne, w uzasadnionych przypadkach wykorzystuje się też pomiary geotechniczne np. przy wykorzystaniu inklinometrów. Kluczowy jest nie tylko fakt realizowania pomiarów, ale też zadany obieg informacji oraz zasady oceny uzyskanych rezultatów.

**GŁĘBOKI WYKOP = GŁĘBOKA ANALIZA**

Obecnie nie ma praktycznie żadnej dużej inwestycji miejskiej realizowanej bez potrzeby realizacji głębokich wykopów. Przyczyniając się do tego ograniczenia przestrzenne oraz wysoki koszt nabycia gruntów. Chęć zapewnienia nowym obiektom atrakcyjnej rynkowej lokalizacji powoduje, że tereny postrzegane wcześniej jako trudne i kosztowne do zabudowy obecnie zyskują na atrakcyjności. Dzieje się tak za sprawą większej dostępności nowoczesnych technologii posadowienia obiektów oraz lepszych możliwości modelowania zjawisk zachodzących w podłożu gruntowym. Jednak nawet najbardziej zaawansowane technologie modelowania oraz udoskonalone możliwości wykonawcze nie wyeliminują zagrożeń związanych z technicznymi aspektami przedsięwzięcia. Dlatego przed podjęciem decyzji ubezpieczeniowych zawsze należy rzetelnie i wnikliwie ocenić proponowane rozwiązania projektowe, a także przeanalizować zagrożenia związane z realizacją projektu.



**Piotr Przybysz**

Hestia Loss Control, specjalista ds. oceny ryzyka, zajmuje się ryzykami majątkowymi, naturalnymi oraz szacowaniem wartości majątku do celów ubezpieczeniowych. Inżynier, absolwent Wydziału Budownictwa Wodnego i Inżynierii Środowiska Politechniki Gdańskiej, w Grupie Ergo Hestia od 2001 roku.

✉ piotr.przybysz@ergohestia.pl





**JAK WAŻNE JEST DLA NAS BEZPIECZEŃSTWO? ABRAHAM MASLOW, PSYCHOLOG I TWÓRCA PIRAMIDY POTRZEB, UMIEŚCIŁ JE TUŻ NAD POTRZEBAMI FIZJOLOGICZNYMI. RÓWNIEŻ ANTROPOLOG BRONISŁAW MALINOWSKI UZNAŁ BEZPIECZEŃSTWO ZA JEDNĄ Z SIĘDMIU PODSTAWOWYCH POTRZEB CZŁOWIEKA. CO ZNACZY ONO WSPÓŁCZEŚNIE? CZY BEZPIECZEŃSTWO MOŻNA WYCENIĆ? CZY MOŻE BYĆ ONO PRODUKTEM? A MOŻE TO PRODUKT MA BYĆ BEZPIECZNY? ŻYCIE I ZDROWIE SĄ BEZCENNE – CZY, STOJĄC PRZED TAKIM WYBOREM, KONSUMENT ZARYZYKUJE WŁASNE ŻYCIE, UŻYTKUJĄC DANY PRODUKT?**

Tekst: Piotr Presz

## ILE WAŻY bezpieczny produkt?

**O** bencie obserwujemy znaczące zmiany w zachowaniach konsumentów. Poza cenę to właśnie bezpieczeństwo produktów stało się jednym z głównych kryteriów wyboru danej oferty. Kiedy klient ma do wyboru szereg zbliżonych do siebie produktów w podobnej cenie, więc decydującym czynnikiem może się okazać jego subiektywne poczucie bezpieczeństwa podczas użytkowania wyrobu. Wynika to ze zwiększonej świadomości konsumentów, ale także producentów. Klient jest coraz lepiej wyedukowany i świadomy swoich praw. Wiele m.in. że może wystąpić z roszczeniem do producenta za szkody na zdrowiu związane z użytkowaniem wyrobu niebezpiecznego.

Coraz częściej konsumenci, stojąc przed wyborem – czy za daną cenę (kupując samochód) wybrać dodatkową poduszkę powietrzną czy lepszy sprzęt grający – decydują się na elementy zwiększające ich bezpieczeństwo. Dlaczego? Klienci zauważają, że ich życie jest ważniejsze niż lepszy dźwięk płynący z głośników. Samochód można zawsze zmienić. Życie i zdrowie ma się tylko jedno. Taka świadomość znajduje odzwierciedlenie

w przepisach prawa. To przecież ludzie tworzą prawo, a im bardziej zwracają uwagę na zdrowie i życie, tym więcej wymagań w tej dziedzinie zostaje sformalizowanych. Jeden z pierwszych przykładów dążenia do zwiększenia bezpieczeństwa znajdujemy w *Kodeksie Hammurabiego*. W tym starożytnym zbiorze praw karą za wady konstrukcyjne powodujące katastrofę grozi wykonawcy śmierć. Przykład to może drastyczny, ale należy pamiętać, że czasy się zmieniają. Niezmieniona pozostaje jedynie chęć zapewnienia sobie bezpieczeństwa.

### W GAŚCZCU ZAGROŻEŃ

Bezpieczeństwo to jeden z atrybutów produktu. Jest ono rozpoznane w Unii Europejskiej jako podstawowa cecha wyrobu, determinująca jakość w ujęciu podstawowym. Nie można mówić o jakości wyrobu, gdy nie jest on bezpieczny! W związku z tym opracowano szereg przepisów dotyczących bezpieczeństwa produktów – zarówno ogólnych, jak i szczegółowych. Analizując wymagania prawne, należy rozłożyć wyrób na czynniki pierwsze. Najpierw powinno się rozważyć zagrożenia, które mogą wystąpić na etapie produkcji. Następnie przyjrzeć

się surowcom i materiałom pomocniczym, ponieważ każde z nich może stanowić dodatkowe źródło zagrożeń, a także podlegać specyficznym wymaganiom prawnym. W kolejnym etapie sprawdza się, z czego są wykonane wykorzystane materiały. Dla przykładu, analizując wpływ opakowań, bierze się pod uwagę skład materiału, z którego są one wykonane, skład farb wykorzystanych do nadruku, skład kleju, możliwość obecności substancji pomocniczych wykorzystywanych w produkcji surowca, np. rozpuszczalników itp.

### JAK PACHNIE RYZYKO?

W kilku krajach Unii Europejskiej doniesiono o występowaniu uczuleń u dzieci korzystających z piankowych mat do zabawy. Produkty badane były pod kątem standardowych zagrożeń stwarzanych przez zabawki – są nimi drobne elementy, metale ciężkie, plastyfikatory i inne. Jednak żadnemu z nich nie można było przypisać objawów obserwowanych u najmłodszych. Badania standardowe również nie wykazały niczego podejrzanego. Uwagę inspektorów przeprowadzających kontrolę doraźną zwrócił specyficzny zapach produktów wyjętych ze świeżo otwartych opakowań. Badania

wykazały obecność formamidu w piankach – lotnego rozpuszczalnika używanego w procesie produkcji do uzyskiwania „sprężystej miękkości” materiału. Badania produktów mających długi kontakt z powietrzem niczego zaś nie wykazały. Okazało się, że formamid się ulotnił.

Zakaz wprowadzania do obrotu zabawek zawierających formamid początkowo obowiązywał tylko w Belgii i Holandii. Od 2013 r. na terenie całej Unii Europejskiej nie można sprzedawać produktów piankowych zawierających tę substancję.

### JEDEN CEL, WIELE DYSCYPLIN

Każde ze zidentyfikowanych zagrożeń należy ocenić pod kątem jego krytyczności, wdrożyć odpowiednie środki minimalizujące ryzyko i ustalić metody nadzoru. Analiza zagrożeń jest zagadnieniem interdyscyplinarnym. To trudne zadanie powinno angażować odpowiednich specjalistów różnych działów w firmie – prawników, chemików, technologów, specjalistów badań i rozwoju oraz pracowników działu jakości. Właściwości produktu, w tym jego skład i opakowanie, oddziaływanie na inne produkty, wygląd oraz etykiety, ostrzeżenia i instrukcje zastosowania są uwzględniane w ocenie bezpieczeństwa produktu. Bierze się także pod uwagę konsumentów narażonych na szczególne ryzyko podczas używania produktu, zwłaszcza dzieci i osoby w podeszłym wieku. Szczególną uwagę poświęca się kosmetykom, zabawkom, lekom, wyrobom medycznym, żywności i pojazdom.

W uzasadnionych przypadkach w ocenie bezpieczeństwa wyrobu można wesprzeć się wynikami badań zleczanych laboratoriom notyfikowanym lub co najmniej akredytowanym. Jednak ostateczna odpowiedzialność za prawidłowość oceny spoczywa na producencie, który wprowadza wyrób na rynek. Każdy uczestniczący w łańcuchu dostaw – od producenta pierwotnego, przez dystrybutora, po odbiorcę końcowego, czyli klienta – płaci za bezpieczeństwo produktu. Koszty dotyczą odpowiedniej jakości surowców, badań prototypu czy wyrobów gotowych, a także utrzymania parku maszynowego w odpowiednim stanie. Ale czym właściwie jest bezpieczeństwo produktu?

### NAJWAŻNIEJSZE PYTANIE

Według przepisów produkt bezpieczny oznacza każdy produkt, który w normalnych bądź możliwych do przewidzenia warunkach zastosowania (łącznie z przechowywaniem) oraz, w stosownych przypadkach, oddaniem do użytku, wymogami instalacyjnymi i konserwacyjnymi, nie przedstawia żadnego zagrożenia lub jedynie minimalne zagrożenie związane z jego użytkowaniem. Taki wyrób uważany jest za dopuszczalny i odpowiadający wysokiemu poziomowi ochrony bezpieczeństwa i zdrowia osób, ze szczególnym

uwzględnieniem właściwości produktu, łącznie z jego składem, opakowaniem, instrukcją montażu oraz, w stosownych przypadkach, instrukcją instalacji i konserwacji; oddziaływania na inne produkty, jeżeli można przewidzieć, że będzie on używany wraz z innymi produktami, wyglądem produktu i wieloma innymi aspektami.

Należy zaznaczyć, że możliwość osiągnięcia wyższego poziomu bezpieczeństwa lub dostępność innych produktów o niższym stopniu zagrożenia nie stanowi podstaw do uznania produktu za niebezpieczny (Dyrektywa 2001/95/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 3 grudnia 2001 r. w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów). Jednak w odróżnieniu od kształtu, barwy czy wagi, bezpieczeństwo, a raczej zagrożenia stwarzane przez wyrób, są często cechami ukrytymi. Nie sposób ich zweryfikować w prosty sposób,

gumowych. Metale ciężkie – kadm i ołów – stanowią zanieczyszczenia plastików, klejów, folii, barwników, żywności oraz dodatków do żywności i wielu innych produktów. Korzystanie z różnego typu wyrobów niesie za sobą zagrożenia dla zdrowia lub życia konsumenta. Wiele zależy od wieku osoby, dla której przeznaczony jest produkt, stopnia skomplikowania wyrobu czy też samych jego właściwości. Produkty mięsne stanowią dobrą pożywkę dla wzrostu mikroorganizmów, z kolei napoje alkoholowe o zawartości etanolu powyżej 20 proc. uważane są za mikrobiologicznie bezpieczne.

### SPECYFIKACJA BEZPIECZEŃSTWA?

Niezwykle istotną kwestią w zakresie bezpieczeństwa wyrobów są specyfikacje. Zawierają one określone wymagania jakościowe, na spełnienie których umawiają się producent z dostawcą surowców

## Bezpieczeństwo to podstawowa cecha wyrobu, determinująca jakość w ujęciu podstawowym. Nie można mówić o jakości wyrobu, gdy nie jest on bezpieczny!

a badania wiążą się często ze zniszczeniem produktu. Im bardziej cechy niebezpieczne są ukryte lub im bardziej skomplikowany jest sam produkt, tym bardziej ocenia się go, jako bardziej ekspozycyjny na ryzyko. Dlatego też wyróżniono kilka grup produktów „szczególnej uwagi”: farmaceutyki i wyroby medyczne, kosmetyki, żywność, zabawki, produkty przemysłu motoryzacyjnego. Ze względu na specyfikę każdej grupy produktów również zagrożenia przez nie stwarzane różnią się od siebie (patrz ramka).

### W POSZUKIWANIU ZAGROŻEŃ

Teoretycznie można sobie wyobrazić szereg zagrożeń klasyfikowanych do grup: konstrukcyjnych, fizycznych/mechanicznych, chemicznych czy biologicznych (mikrobiologicznych). Producent stoi przed trudnym zadaniem – czego tak naprawdę szukać? Z pomocą przychodzą przewodniki wydawane przez Komisję Europejską, raporty okresowe RASFF czy RAPEX. I tak wśród zagrożeń chemicznych nie szuka się całej tablicy Mendelejewa w produkcie, a jedynie wybranych, klasycznych kontaminantów. Do najważniejszych należą: wielopierścieniowe węglowodory aromatyczne (WVA), metale ciężkie – kadm i ołów, plastyfikatory – związki z grupy ftalanów, środki ochrony roślin i inne. Występują one w wielu różnych grupach produktów. WVA szuka się w zabawkach, żywności, glebie, wodzie, produktach

i opakowań, producent z odbiorcą, a także odbiorca z konsumentem (za pośrednictwem organów nadzoru rynku). Ponieważ, jak już stwierdzono, kwestie bezpieczeństwa produktu są zagadnieniem niezwykle skomplikowanym i wielopłaszczyznowym, opracowanie odpowiednich specyfikacji ułatwia komunikację między wszystkimi zainteresowanymi stronami, a także przygotowywanie umów i egzekwowanie warunków kontraktu. Rozważając bezpieczeństwo produktu na etapie surowców, dochodzi się do wniosku, że niezwykle istotną jest odpowiednia jakość materiałów. Rzadko się zdarza, by w wyniku procesów produkcji doszło do znaczącej jej poprawy, a jakość produktu gotowego jest najwyższej taka jak jakość surowców. Dysponując kiepskim surowcem, trudno oczekiwać znakomitego produktu. Odpowiednio opracowana specyfikacja surowców ułatwia znacznie współpracę z dostawcami – w jednym dokumencie zawarte są wszystkie wymagania stawiane każdemu materiałowi. Należy o tym pamiętać, analizując ofertę dostawców. Z pozoru tańszy materiał może okazać się dodatkowym źródłem kosztów, jeśli pochodzi od dostawcy spoza listy kwalifikowanej. Co bowiem zrobić z surowcem, jeśli badania wykażą jego niewłaściwą jakość? A co, jeśli surowiec już wykorzystano i włączono go w półprodukt lub wyrób gotowy? Badania





surowców niosą dodatkowe koszty dla firmy. Należy się zastanowić nad zasadnością kupna nieco droższych surowców czy materiałów pomocniczych, jeśli dostawca dołącza do nich sprawozdania z badań potwierdzających ich zgodność z wymaganiami specyfikacji.

Dodatkowe koszty badań surowców niekoniecznie są brane pod uwagę przy ich wyborze – te kwestie i rozliczenia kosztów są najczęściej zlokalizowane w innym dziale, a przecież najważniejszy jest wynik finansowy działu, a nie firmy! Czy takie rozumowanie jest zasadne? Oczywiście, że nie. Czy występuje w naszej firmie? Proszę to sprawdzić. Można się tutaj powołać na jaskrawy przykład. Brak kwalifikacji (w tym przypadku dostawców) spowodował decyzję Głównego Inspektora Farmaceutycznego dotyczącą wycofania wszystkich partii jednego z leków produkowanych przez przedsiębiorstwo A. Podstawą decyzji było niespełnienie wymagań dobrej praktyki produkcji przez jednego z dostawców surowca – substancji pomocniczej wykorzystywanej do produkcji formy leku. Prawidłowe przeprowadzenie audytu u dostawcy pozwoliłoby wcześniej wykryć nieprawidłowości, a zatem zapobiec wycofaniu decyzją GIF wszystkich partii wyrobu, jak również zmniejszyłoby ryzyko bankructwa dostawcy.

## KROKI MIŁOWE W DZIEDZINIE BEZPIECZEŃSTWA

**XVIII w. p.n.e.** – Kodeks Hammurabiego – kara śmierci za wadę konstrukcyjną budynku, w wyniku której zginął człowiek.  
**XVI p.n.e.** – papirus Ebersa – pierwowzór farmakopei (zbioru wymagań dla leków).  
**1951** – poduszka gazowa w samochodzie – Walter Linder (patent niemiecki).  
**1962** – pierwsze wymagania systemu zarządzania jakością dostawców (NASA).  
**1975** – pierwszy program Europejskiej Wspólnoty Gospodarczej w sprawie ochrony konsumentów.  
**1996** – rozporządzenie REACH w sprawie chemikaliów.  
**2002** – rozporządzenie powołujące Europejski Urząd ds. Bezpieczeństwa Żywności i System RASFF.  
**2005** – zakaz sprzedawania etyliny jako dodatku do paliw na terenie UE.

**WALIDACJA A KWALIFIKACJA**  
 Z pozoru pomysł specyfikacji procesu może się wydać lekko niezrozumiały. Rozważając, czy stosowane są odpowiednie maszyny i urządzenia oraz czy są one prawidłowo ustawione/uregulowane i zdolne do wytworzenia odpowiedniego półproduktu, dokonujemy tzw. kwalifikacji. Ustalenie kryteriów dla każdego etapu produkcji, których spełnienie pozwoli uzyskać wyrób odpowiedniej jakości, w tym o odpowiednim poziomie bezpieczeństwa, to z kolei walidacja procesu. Pojęcia „walidacja” i „kwalifikacja” najczęściej odstrasza, gdyż są niezrozumiałe. Jak przedstawiono powyżej, nie taki diabeł straszny, jak go malują. Podstawowym

i producent powinien rozważyć, czy jest w stanie je spełnić. Z pomocą przychodzi tu walidacja procesu – ustalono bowiem wartości parametrów procesowych, znane są również wartości cech samego produktu.

Odpowiednio zwalidowane i nadzorowane procesy – od zakupów surowca po wyrób gotowy, a nawet dystrybucję – stanowią podstawę do przejścia od kontroli do zapewniania jakości. Jaka jest różnica między tymi pojęciami? Ogólnie rzecz ujmując, światopoglądowa! Kontrola jakości bazuje na badaniach pojedynczych sztuk produktu. Przebadanie całej partii produkcyjnej jest w większości przypadków

## Rozważając bezpieczeństwo produktu na etapie surowców, dochodzi się do wniosku, że niezwykle istotna jest odpowiednia jakość materiałów.

problemem w tym przypadku są jak zawsze chęci. Efekt w pełni rekompensuje wydatek energii: zwalidowane procesy są dużo bardziej stabilne, pozwalają uzyskać półprodukt/wyrób o odpowiedniej jakości, co minimalizuje koszty wad wyrobów.

Postępujemy tu kolejnym przykładem. Przedsiębiorstwo B było zmuszone do wycofania partii wyrobu – suplementu diety zawierającego dziesięciokrotnie większe stężenie substancji czynnej. W zakładzie panowała wysoka kultura produkcji, dodatkowo realizowano produkcję farmaceutyczną zgodnie z pozwoleniem Głównego Inspektora Farmaceutycznego. Kontrola jakości wydawała się szczelna, realizowana przez kompetentny personel z wykorzystaniem najnowszych technik analitycznych. Jednak analiza wycofania ujawniła fakt, że w przypadku omawianego wyrobu jeden z ostatnich etapów produkcji był realizowany przez firmę zewnętrzną. Produkt nie trafił do podmiotu odpowiedzialnego w celu ostatecznej kontroli jakości, tylko był bezpośrednio wprowadzany na rynek. Odpowiednia kwalifikacja podwykonawcy oraz walidacja procesu podzlecane go pozwoliłaby uniknąć wycofania. Firma nie byłaby wystawiona na dodatkowe koszty oraz nie ryzykowałaby utratą zaufania konsumentów.

**RÓŻNICA W PODEJŚCIU**  
 Określenie specyfikacji wyrobu gotowego ułatwia rozmowy kontraktowe z potencjalnym odbiorcą. Specyfikacje często są opracowywane wspólnie na linii producent – klient i stanowią jeden z kluczowych etapów pertraktacji. Nierzadko wymogi specyfikacji są bardziej restrykcyjne od wymagań prawnych

niemożliwe, więc firma próbuje zastosować metody statystyczne, aby zapewnić reprezentatywność wyników badań w stosunku do całej partii. Metoda ta jest nieefektywna. Stosuje się ją, jeśli można stosunkowo szybko i przy niskich kosztach przebadac 100 proc. materiału.

### WSZYSTKO POD KONTROLĄ?

Kontrola jakości wyrobu gotowego w wielu przypadkach może nie spełniać swojego zadania. Wielu cech ukrytych nie można bowiem bezpośrednio zmierzyć, a próby badań wiążą się z wysokimi kosztami oraz ze zniszczeniem kontrolowanego materiału (badania niszczące). Dotyczyć to może zawartości metali ciężkich lub innych substancji niebezpiecznych w wyrobach czy obecności mikroorganizmów. Dodatkowo należy zaznaczyć, że sam proces kontroli jakości nie jest idealny i część wyrobów wadliwych zostaje zaklasyfikowana jako fałszywie zgodna. Zapewnianie jakości bazuje na innym podejściu. Jakość produktu jest projektowana na każdym etapie procesu. Najczęściej nadzór przebiega w kilku etapach. W przypadku produkcji gniazdowej przed wprowadzeniem do dalszego etapu produkcji półprodukt może być weryfikowany przez pracowników danego gniazda. Ogranicza to obowiązki pracowników kontroli jakości i pozwala im zaangażować się w inne aspekty działalności – zapewnianie jakości.

Kontrola jakości uzgadnia z dostawcami jakość surowców, weryfikuje i nadzoruje warunki produkcji. Kontrola wyrobu gotowego występuje również w modelu zapewniania jakości, ale jej cel jest odmienny. Badanie wyrobu gotowego ma ostatecznie potwierdzić, czy spełnione są

### KLASYFIKACJA ZAGROZEŃ

Typ produktu	Zagrożenia			
	konstrukcyjne	fizyczne/mechaniczne	chemiczne	biologiczne
farmaceutyki		++	+++	+++
wyroby medyczne	+++	+	+	+
kosmetyki		++	++	+++
żywność		+++	++	+++
zabawki	++	++	+++	+
produkty motoryzacyjne	+++		+	

+++ kluczowe / ++ znaczące / + występujące

**Konstrukcyjne** – zagrożenia wynikające z nieprawidłowej konstrukcji powodującej dodatkową ekspozycję na ryzyko.

**Fizyczne/mechaniczne** – zagrożenia wynikające z obecności ciał obcych w produkcie.

**Chemiczne** – zagrożenia wynikające ze związków chemicznych (w tym kontaminantów) obecnych w produkcie.

**Biologiczne** – zagrożenia wynikające z obecności głównie bakterii chorobotwórczych i innych organizmów patogennych.

wszystkie wcześniejsze wymagania i może zostać znacząco ograniczone w stosunku do „klasycznej” kontroli jakości. Prowadzona statystyczna kontrola procesu zwiększa prawdopodobieństwo reprezentatywności badanych próbek w stosunku do całej serii produkcyjnej. Wdrożenie nowego produktu wymaga przeprowadzenia przeglądu wymagań prawnych. Ustala się parametry cechujące wyrób, jakość surowców i metody produkcji. Zalecane jest tworzenie prototypu w celu sprawdzenia założeń projektowych w praktyce. Ocena zgodności (sprawdzenie adekwatności bezpieczeństwa wyrobu) jest uwzględniona przez prawo. Taką weryfikację wymienia się jako jeden z modułów oceny. Funkcjonuje ona jako badanie typu.

### KLUCZOWY OBIEG INFORMACJI


Istotna jest także komunikacja wzdłuż łańcucha dostaw. Przepływ informacji to istotny element zapewniania bezpieczeństwa produktów. Wszystko odbywa się wielotorowo: przekazywane są informacje dotyczące substancji niebezpiecznych występujących w produktach, ustalone są kryteria, które musi spełniać wyrób, zaś cechy produktu warunkujące jego bezpieczeństwo są kontrolowane przez organy nadzoru rynku. Należy pamiętać, że dobrze poinformowany konsument to bezpieczny konsument, a największym ryzykiem jest brak wiedzy. Dlatego duży nacisk kładzie się na edukowanie klienta – stąd ostrzeżenia widoczne na opakowaniach i precyzyjne instrukcje obsługi. Zagadnienia oznaczeń są także uregulowane przez odpowiednie przepisy prawne, których niespełnienie może stanowić przyczynę wycofania wyrobu z rynku.

Postępujemy tu kolejnym przykładem. Przedsiębiorstwo D zdobyło lukratywny kontrakt o wartości 10 mln zł na dostawę swoich produktów. Wyrób podlega szeregowi wymagań prawnych, uzgodnionych przez handlowców producenta i odbiorcy. W rozmowach nie uczestniczyli pracownicy działów kontroli/zapewniania jakości żadnej ze stron, w wyniku czego na etapie odbioru pierwszej partii wyrobu doszło do nieoczekiwanej i niebezpiecznej sytuacji. Wymagania klienta okazały się dużo ostrzejsze niż wymagania prawa. Do wyrobu zostały dołączone badania standardowe, potwierdzające spełnienie wymagań zasadniczych przez towar. Dział kontroli jakości odbiorcy zakwestionował dostawę w związku z brakiem badań dodatkowych. Producent nie wykonał ww. badań, ponieważ nie poinformowano go o konieczności ich przeprowadzenia. W trybie pilnym zlecono wykonanie stosownych analiz. Ich cena była 300 proc. wyższa niż przeprowadzanych w normalnym trybie. Sprawozdania uzupełniające przesłano klientowi i kontrakt został uratowany.

Analizując przedstawioną sytuację, należy sobie postawić pytanie: co by się stało, gdyby wyrób nie spełniał wymagań odbiorcy? Wyroby o wartości 10 mln zł wyprodukowane pod marką klienta musiałyby zostać zutylizowane. Wprowadziłyby to producenta w poważne kłopoty finansowe, co mogłoby skutkować bankructwem firmy. Odbiorca również musiałby się liczyć z problemami. Czy można było temu zapobiec? Oczywiście, że tak!

### PRZYSZŁOŚĆ ZACZYNA SIĘ DZIŚ

Kwestie bezpieczeństwa ewoluują. Pierwsze samochody nie były wyposażone w pasy bezpieczeństwa. Jeszcze kilkanaście lat temu poduszki powietrzne w samochodach uważano za element luksusu. Obecnie są standardowym elementem wyposażenia. Zmienia się również rozumienie bezpieczeństwa produktu. Początkowo uważano, że jest ono minimalizowaniem zagrożeń stwarzanych przez wyrób w trakcie jego użytkowania. Obecnie zagadnienie to jest poszerzane o cały cykl życia wyrobu. W procesie projektowania uwzględniane są m.in. zagrożenia bezpieczeństwa ekologicznego związanego z uzyskaniem surowców wykorzystywanych w produkcji wyrobu finalnego. Projektanci analizują także, co się stanie z wyrobem, gdy przestanie on spełniać swoją rolę. Możliwość wtórnego wykorzystania materiałów, biodegradowalność, brak generowania substancji szkodliwych podczas procesów utylizacji wyrobu są także uważane za element bezpieczeństwa produktu, często nie mniej istotny niż obecność ostrych krawędzi czy zawartość metali szkodliwych dla zdrowia.

Liczba błędów często wyraża się w jednostkach ppm, czyli liczbie wad na milion produktów. Wynik 1 ppm jest uważany za bardzo dobry w wielu branżach. Jednak jeśli przeanalizuje się skalę produkcji na całym świecie w ciągu roku, należy się liczyć z faktem, że na rynek wciąż będą trafiać wyroby wadliwe, w tym niebezpieczne. Czy producent jest w stanie udźwignąć ciężar odpowiedzialności za zdrowie i życie konsumenta? 



### Piotr Presz

Hestia Loss Control, młodszy specjalista ds. oceny ryzyka, zajmuje się zagadnieniami ryzyka odpowiedzialności cywilnej, w tym OC za produkt. Inżynier, absolwent Wydziału Chemicznego Politechniki Gdańskiej oraz manager systemów zarządzania jakością, w Grupie Ergo Hestia od 2013 roku.

 piotr.presz@ergohestia.pl



# ODMOWA GWARANTOWANA

GWARANCJE UBEZPIECZENIOWE SĄ CORAZ POPULARNIEJSZĄ FORMĄ ZABEZPIECZENIA WIERZYTELNOŚCI. PRÓŻNO JEDNAK SZUKAĆ ICH DEFINICJI W USTAWACH, DLATEGO WARTO PRZYJRZEĆ SIĘ PRAKTYCE RYNKOWEJ. **OTO PIĘĆ PRZYKŁADÓW NA TO, JAK NIE DOSTAĆ ŚWIADCZENIA Z UMOWY GWARANCJI UBEZPIECZENIOWEJ.**

Tekst: Adam Kosiński

**J**uż sama nazwa sugeruje, że gwarancji ubezpieczeniowej udziela zakład ubezpieczeń. Nie jest więc od rzeczy szukać jej definicji w *Ustawie o działalności ubezpieczeniowej*. Faktycznie, dokument ten zalicza gwarancję do czynności ubezpieczeniowych, wymieniając ją jako możliwą do zastosowania formę zabezpieczania wierzytelności. Stanowi więc podstawę, by stosować ją w praktyce w obrocie gospodarczym. Nie przesądza jednak o treści gwarancji. Podobnie zresztą jak i inne akty prawne, które można by w tym kontekście studiować, takie jak: *Prawo celne*, *Prawo zamówień publicznych*, *Prawo łowieckie*, *Ordynacja podatkowa* czy *Ustawa o usługach turystycznych*.

#### NO TO O CO CHODZI?

Gwarancje ubezpieczeniowe nie są więc zdefiniowane ustawowo, mimo że stanowią dziś jedną z częstszych form osobistego zabezpieczenia zobowiązań o charakterze pieniężnym lub niepieniężnym, wynikających ze stosunków cywilnoprawnych i publicznoprawnych. Treść gwarancji, która determinuje zobowiązanie gwaranta, wynika zatem z aktów pozaustawowych o charakterze wzorców umów oraz z panujących zwyczajów. Taki tok myślenia znajduje swoje potwierdzenie w wyroku Sądu Najwyższego sprzed 18 lat (dla dociekliwych: sygnatura II CRN 38/96, OSNC 1996/122). Odnosząc się bezpośrednio do gwarancji ubezpieczeniowej, sąd stwierdził wówczas, że „należy mieć na uwadze pewien empiryczny typ nienazwanych kodeksowo umów (a zatem zawieranych na zasadzie swobody umów, ukonstytuowanej w art. 353 (1) *Kodeksu cywilnego*) cywilnoprawnych polegających na zabezpieczeniu ewentualnych roszczeń beneficjenta w stosunku do zleceniodawcy”.

#### UMOWA I CO Z NIEJ WYNIKA

Sformułowania użyte w *Ustawie o działalności ubezpieczeniowej* oraz w przytoczonym wyroku Sądu Najwyższego uzasadniają powszechne już przekonanie, że gwarancja ubezpieczeniowa jest rodzajem umowy, a nie jednostronną czynnością prawną. Do jej zawarcia dochodzi z chwilą przyjęcia dokumentu gwarancji przez wierzyciela ze stosunku podstawowego (beneficjenta). Ponadto trzeba zaznaczyć, że umowa gwarancji jest odrębnym bytem prawnym wobec umowy ubezpieczenia. Umowa ubezpieczenia majątkowego zobowiązuje zakład ubezpieczeń do „zapłaty określonego odszkodowania za szkodę powstałą w razie zajścia przewidzianego w umowie wypadku”. Umowa gwarancji ubezpieczeniowej zobowiązuje natomiast do wypłaty określonej kwoty pieniężnej, jeśli dojdzie do opisanego w niej zdarzenia (rezultatu), które

## Sformułowania użyte w Ustawie o działalności ubezpieczeniowej oraz w przytoczonym wyroku Sądu Najwyższego uzasadniają powszechne już przekonanie,

że gwarancja ubezpieczeniowa jest rodzajem umowy, a nie jednostronną czynnością prawną. Do jej zawarcia dochodzi z chwilą przyjęcia dokumentu gwarancji przez wierzyciela ze stosunku podstawowego (beneficjenta).

wcale nie musi powodować szkody w rozumieniu przepisów art. 805 § 2 i art. 822 § 1-5 *Kodeksu cywilnego*.

Warto zwrócić w tym miejscu uwagę na to, że obowiązek świadczenia przez gwaranta powstaje dopiero z chwilą zażądania przez uprawnionego zapłaty gwarantowanej kwoty. Przy czym żądanie to powinno mieć odpowiednią treść i formę. Musi być też zaopatrzone w wymagane dokumenty i zostać złożone we właściwym czasie. W kontekście dalszych rozważań opartych na analizie autentycznych przypadków sporów sądowych nie można pominąć przepisu art. 3 ust. 5 pkt 2 *Ustawy o działalności ubezpieczeniowej*, zgodnie z którym czynnością ubezpieczeniową jest „ustalenie wysokości (...) innych świadczeń należnych uprawnionym (...) z umów gwarancji ubezpieczeniowych”. Z przepisu tego jasno wynika, że zakład ubezpieczeń ma prawo do przeprowadzenia postępowania w celu zbadania własnej odpowiedzialności z tytułu gwarancji oraz określenia wysokości kwoty wypłacanej z jej tytułu.

#### UWAGA NA REGRES

Nie bez znaczenia jest także powszechnie związane z udzielaniem gwarancji prawo regresu do „zleceniodawcy” gwarancji o zwrot wypłaconych kwot. Wywodzi się ono z odrębnej wobec umowy gwarancji umowy o jej udzielenie. Jeżeli wypłata z tytułu gwarancji nastąpiłaby z pominięciem ograniczeń wprowadzonych w jej treści, prawo regresu mogłoby być – i w praktyce

tak jest – podważone, co ma negatywne konsekwencje finansowe dla zakładu ubezpieczeń i prowadzi do długotrwałych sporów sądowych. One również utrudniają działalność zlecającemu gwarancję – nie tylko ze względu na najczęściej zły skutek finansowy, ale też z powodu braku możliwości stosowania gwarancji wystawianych przez gwaranta, z którym toczy się spór.

W tym kontekście jak najbardziej uzasadnione jest prawo, a wręcz konieczność przeprowadzenia przez zakład ubezpieczeń czynności sprawdzających prawidłowość roszczenia o zapłatę z gwarancji, jego kwotę, a nawet samo istnienie zobowiązania zabezpieczonego gwarancją. Taką procedurę należy przeprowadzać również w przypadkach zaostrożenia zobowiązania gwarancyjnego poprzez zastosowanie zapisów o jego bezwarunkowości, nieodwołalności i płatności na pierwsze żądanie. Łatwo się o tym przekonać, analizując wybrane sytuacje z życia wzięte, w których nastąpiła odmowa spełnienia roszczeń o zapłatę z gwarancji.

#### PRZYKŁAD 1. Z PRZYCZYN FORMALNYCH

Gwarant zobowiązał się do bezwarunkowej i nieodwołalnej wypłaty po otrzymaniu pierwszego pisemnego żądania w okresie ważności gwarancji. Beneficjent gwarancji pismo z takim żądaniem wysłał przed datą wygaśnięcia gwarancji, ale do adresata dotarło ono już po tym dniu. Równoległe wysłał je także pocztą elektroniczną i faksem. Gwarant odmówił wypłaty, a sprawa trafiła do sądu. Przedmiotem



sporu była kwestia skuteczności złożonego żądania wypłaty z gwarancji. Beneficjent utrzymywał, że złożył je w prawidłowym terminie. Odwoływał się przy tym do art. 61 § 1 zd. 1 Kodeksu cywilnego, zgodnie z którym oświadczenie woli uznaje się za złożone, jeśli doszło do niego w taki sposób, że adresat mógł zapoznać się z jego treścią. Podkreślał również, że żądanie zapłaty przesłał także w formie elektronicznej i faksem w okresie ważności gwarancji.

Tymczasem zgodnie z art. 76 Kodeksu cywilnego, jeżeli strony zastrzegły w umowie, że określona czynność prawna między nimi powinna być dokonana w szczególnej formie, czynność ta dochodzi do skutku tylko przy zachowaniu zastrzeżonej formy. Jednak gdy strony zastrzegły dokonanie czynności w formie pisemnej, nie określając skutków jej niezachowania (w gwarancji skutki nie były przewidziane), w razie wątpliwości uznaje się, że zastrzeżono ją wyłącznie dla celów dowodowych. W ocenie sądu w gwarancji ubezpieczeniowej uwzględniono wymóg pisemnej formy żądania zapłaty po to, by wywołać określony skutek czynności prawnej w postaci aktualizacji odpowiedzialności gwaranta. Nie można było zatem zastosować art. 76 Kodeksu cywilnego, ponieważ takiego skutku nie wywołuje żadna inna forma. Sąd podzielił również argumenty gwaranta, który utrzymywał, że wobec zaostrożonej odpowiedzialności z tytułu gwarancji zaopatrzonej wzmiankami o płatności na pierwsze żądanie, bezwarunkowości i nieodwołalności, niezmiernie istotne jest ustalenie, czy pod żądaniem zapłaty podpisały się uprawnione osoby. Taki wymóg spełnia jedynie forma pisemna. Wobec powyższego sąd uznał za nieskuteczne żądanie zapłaty przesłane pocztą elektroniczną i faksem (wyrok Sądu Rejonowego w Sopocie z 9.08.2013 r. – sygn. akt I C 207/13).

**PRZYKŁAD 2. ZGŁOSZENIE PO TERMINIE**  
Gwarant wystawił gwarancję, która obejmowała zapłatę za powstałe w okresie ważności gwarancji zobowiązania zleceniodawcy gwarancji wynikające z umowy o wykonanie dzieła budowlanego, z wyłączeniem kar umownych i odsetek. Beneficjent gwarancji zobowiązany był zgłosić w terminie ważności gwarancji kompletne – czyli zawierające wymagane dokumenty – żądanie zapłaty pod rygorem odmowy wypłaty świadczenia z gwarancji. Wykonawca dzieła budowlanego – czyli zleceniodawca gwarancji – nie dotrzymał umówionego terminu wykonania prac. W związku z tym beneficjent zwrócił się do gwaranta o wypłatę z tytułu gwarancji. Jednak pismo w tej sprawie zostało dostarczone po okresie ważności gwarancji. W efekcie gwarant odmówił wypłaty.

Wywołując spór sądowy, beneficjent gwarancji stał na stanowisku, że istotny dla odpowiedzialności gwaranta jest dzień wystąpienia zdarzenia, które obejmowała gwarancja. Owym zdarzeniem było nieosiągnięcie umówionego rezultatu w postaci wykonania



^ Gwarancja ubezpieczeniowa jest rodzajem umowy, a nie jednostronną czynnością prawną. Jest przy tym odrębnym bytem prawnym wobec umowy ubezpieczenia.

dzieła budowlanego w określonym terminie. Ponieważ termin ten mieścił się w okresie ważności gwarancji, zdaniem beneficjenta nie mogło być mowy o spóźnionym wniosku. W ocenie sądu gwarancja zawierała dwie przesłanki powstania odpowiedzialności gwaranta. Pierwszą z nich był fakt, że zobowiązanie wykonawcy dzieła budowlanego wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy musi powstać w czasie trwania gwarancji. Natomiast drugą – zgłoszenie przez beneficjenta żądania zapłaty w terminie ważności gwarancji, przy zachowaniu wymogu dostarczenia odpowiednich dokumentów. Co więcej, obowiązek zgłoszenia żądania zapłaty w terminie ważności gwarancji został zaostrożony w treści gwarancji rygorem odmowy wypłaty świadczenia. Sąd stwierdził, że żądanie zapłaty stanowi oświadczenie woli beneficjenta gwarancji składane wobec ubezpieczyciela. Zgodnie z art. 60 Kodeksu cywilnego wola osoby dokonującej czynności prawnej może być wyrażona przez jej zachowanie. Wolą beneficjenta było, aby ubezpieczyciel spełnił świadczenie określone w gwarancji. Tym samym istotna jest chwila złożenia oświadczenia woli, którą określa Kodeks. To oznacza, że oświadczenie woli w postaci żądania zapłaty powinno, zgodnie z brzmieniem gwarancji, zostać złożone najpóźniej w ostatnim dniu jej ważności. Żądanie takie, choć wysłane jeszcze w okresie ważności gwarancji, zostało dostarczone gwarantowi już po jej wygaśnięciu. W konsekwencji sąd uznał, że beneficjent nie zgłosił żądania zapłaty w terminie, co uprawniło ubezpieczyciela do odmowy świadczenia (wyrok Sądu Rejonowego w Gdyni z 7.09.2011 r. – sygn. akt VI GC 713/11).

### PRZYKŁAD 3. ZGŁOSZENIE BEZPRZEDMIOTOWE

Na podstawie wystawionej gwarancji ubezpieczeniowej jej beneficjent zgłosił roszczenie o zapłatę, ponieważ zleceniodawca gwarancji nie wywiązał się z umowy o roboty budowlane. Stało się tak, ponieważ wykonawca odstąpił od umowy w związku z zamiarem ogłoszenia upadłości i brakiem możliwości zakończenia prac objętych umową. Odmawiając wypłaty z gwarancji, zakład ubezpieczeń zwrócił uwagę na zestawienie istotnych w tej sprawie dat. Wynikało z nich, że podpisanie umowy gwarancji nastąpiło już po złożeniu oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy o roboty budowlane. W związku z tym przestały istnieć skutki umowy o roboty budowlane, a tym samym w dniu zawarcia umowy gwarancji ubezpieczeniowej nie istniał również przedmiot gwarancji, czyli umowa, którą miała ona zabezpieczać. Sąd podzielił zdanie ubezpieczyciela (wyrok Sądu Rejonowego w Koszalinie z 15.10.2009 r. – sygn. akt VGC 159/09).

### PRZYKŁAD 4. POZA OKRESEM GWARANCJI

W gwarancji ubezpieczyciel zobowiązał się, że bezwarunkowo i nieodwołalnie na każde wezwanie beneficjenta zapłaci wszelkie kwoty wynikające z powstałych w okresie wskazanym w gwarancji długów celnych, podatków, innych opłat w sprawach celnych i odsetek, do których zobowiązany byłby dłużnik – prowadzący skład celny. Izba Celna, będąca beneficjentem gwarancji, sporządziła wezwanie do zapłaty na podstawie decyzji Naczelnika Urzędu Celnego. Stwierdzono w niej powstanie długu celnego i zobowiązania podatkowego wobec wymienionych

w decyzji towarów, które zostały usunięte spod dozoru celnego. Zostało to stwierdzone po przeprowadzeniu kontroli w składzie celnym. W decyzji tej, na podstawie art. 222 § 1 Kodeksu celnego, ustalono, że dług celny powstał w ostatnim dniu kontroli. Gwarant początkowo odmówił wypłaty, twierdząc, że zabezpieczony gwarancją dług celny powstał po okresie wskazanym w gwarancji. Następnie jednak zapłaty dokonał, wszczynając jednocześnie spór sądowy o zwrot zapłaconych kwot. Gwarant zmienił zdanie w związku ze stanowiskiem administracji celnej – w tym Ministerstwa Finansów – która jednoznacznie wskazywała, że jeżeli zdaniem gwaranta żądana przez organ celny kwota z gwarancji jest nienależna, gwarant, nie chcąc się narazić na wstrzymanie przyjmowania swoich gwarancji przez organy celne, powinien wypłacić żadaną kwotę z zastrzeżeniem jej zwrotu.

Istota sporu sądowego sprowadziła się w tym przypadku do ustalenia daty powstania długu celnego. Sąd podzielił zdanie gwaranta, nakazując Izbie Celnej zwrot wypłaconych kwot. Stwierdzono bowiem, że data powstania długu wybiegała poza okres wskazany w gwarancji, a sama gwarancja zgodnie z jej treścią wygasła w terminie 30 dni od dnia uprawnomocnienia decyzji Naczelnika Urzędu Celnego, która była podstawą roszczenia (wyrok Sądu Okręgowego w Gdańsku z 11.09.2006 r. – sygn. akt: I C 2641/04).

**PRZYKŁAD 5. UWAGA NA KONTEKST**  
Gwarant wystawił bezwarunkową, nieodwołalną i płatną na pierwsze żądanie gwarancję zapłaty, w przypadku, gdyby zleceniodawca gwarancji nie usunął wad i usterek w wykonanym dziele budowlanym. Zapłata uzależniona była od złożenia przez jej beneficjenta oświadczenia o nieusunięciu

wad i usterek wraz z określeniem ich zakresu oraz kopii wezwań do usunięcia wad lub usterek skierowanych do zleceniodawcy gwarancji. W jednym z punktów gwarancji, określając termin zgłoszenia żądania zapłaty, strony zastrzegły rygorem odmowy zapłaty odszkodowania. Kiedy roszczenie o zapłatę zostało złożone, gwarant odmówił, twierdząc, że oświadczenie o nieusunięciu wad wraz z określeniem ich zakresu nie jest prawidłowe. Nie zawierało ono bowiem szczegółowego wykazu nieusuniętych wad i usterek, ani nie podawało kosztów ich usunięcia.

Tak powstał spór sądowy, a rozstrzygające go kolejne instancje nie podzieliły wprawdzie poglądu gwaranta, ale nie uznały również za prawidłowe roszczenie beneficjenta, które opiewało na pełną sumę gwarancji. Sąd stwierdził, że złożone oświadczenie o nieusunięciu wad i usterek z określeniem ich zakresu w złożonej formie było wystarczające, choć ogólne, jednak nie mogło być podstawą do odmowy zapłaty. Jednocześnie sąd uznał, że w swej istocie gwarancja miała zastąpić kaucję gwarancyjną ustanowioną na zabezpieczenie kosztów powstałych w związku z nienależnym wykonaniem prac budowlanych. Celem gwarancji było więc przejęcie przez gwaranta ryzyka gospodarczego związanego z niewystąpieniem zabezpieczonego rezultatu, polegającego na obowiązku zapłaty beneficjentowi określonej w gwarancji sumy pieniędzy. Jej wysokość była uzależniona od rozmiarów szkody poniesionej przez beneficjenta.

O tym, że taka była wola stron umowy gwarancji, świadczył kontekst sytuacyjny udzielenia gwarancji: w zamian za złożoną gwarancję beneficjent wypłacił jej zleceniodawcy zatrzymaną na poczet kaucji

gwarancyjnej części ceny za wykonane roboty budowlane. Ponadto w treści gwarancji użyto terminu „odszkodowanie”. Sąd uznał więc, że pomimo abstrakcyjnego charakteru gwarancji, w tym przypadku należało ustalić, do jakiej wysokości powstało zobowiązanie gwaranta odpowiadające szkodzie poniesionej przez beneficjenta. Ostatecznie w toku postępowania kwota szkody została ustalona na 49 proc. wartości roszczenia i w takiej wysokości zapłacono (wyrok Sądu Apelacyjnego w Gdańsku z 19.05.2005 r. – sygn. akt I ACa 2028/04 oraz wyrok Sądu Okręgowego w Gdańsku z 25.06.2010 r. – sygn. akt IX GC 797/05).



### Adam Kosiński

Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia SA, dyrektor Biura Ubezpieczeń Finansowych. Zajmuje się zarządzaniem działalnością z zakresu ubezpieczeń finansowych. Magister inżynier rolnictwa, absolwent Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie. W Ergo Hestii od 2001 r.



adam.kosinski@ergohestia.pl

## CZAS NA WNIOSKI

Po pierwsze, treść gwarancji w pełni determinuje odpowiedzialność gwaranta. Aby skutecznie wyegzekwować jego zobowiązania, należy złożyć żądanie zapłaty we właściwej formie i terminie określonym w umowie gwarancji. Przekroczenie tego ostatniego eliminuje możliwość powstania zobowiązania gwarancyjnego gwaranta wobec beneficjenta. Potwierdza to wyrok Sądu Najwyższego z 29.03.2006 r. (sygn. IV CSK112/05). Co więcej, żądanie zapłaty musi zawierać wszelkie wymagane przez gwarancję dokumenty – na co również wskazywał ten sam wyrok sądowy. Po drugie, brak zobowiązania zabezpieczonego gwarancją zwalnia gwaranta z odpowiedzialności z tytułu wystawionej gwarancji. Po trzecie, zobowiązanie zabezpieczone gwarancją, np. zobowiązanie do zapłaty długu celnego, powstałe poza okresem ustalonym w gwarancji, nie powoduje odpowiedzialności gwaranta. Wreszcie po czwarte, wolą stron gwarancji jest ustalenie, czy świadczenie z gwarancji ma charakter odszkodowania czy zapłaty kwoty. W każdym przypadku, w którym gwarancja służy pokryciu szkody, beneficjent gwarancji nie może żądać większej kwoty z gwarancji niż wysokość szkody, jaką faktycznie poniósł.



**W BOKSIE ZAWODOWYM WAGA CIĘŻKA TO NAJBARDZIEJ PRESTIŻOWA KATEGORIA. PODOBNIESTO JEST W TRANSPORCIE DROGOWYM, KTÓRY REALIZUJE PRZEWÓZ PONADNORMATYWNYCH ROZMIAROWO TOWARÓW: CIĘŻKICH, CENNYCH I OBARCZONYCH RYZYKIEM USZKODZENIA BĄDŹ KRADZIEŻY.**

Tekst: Tomasz Tkaczyk

# TRANSPORT wagi ciężkiej

**P**otężna moc silników, koła wielkości małego auta i słusznej wielkości naczepy kwalifikują takie pojazdy do grona „zawodników” wagi ciężkiej. Duży może więc? Tak, to prawda, zarówno w odniesieniu do potencjału przewozowego, jak i poziomu zagrożenia. Konsekwencje wypadków z udziałem takich samochodów mają zazwyczaj rozmiar XXL.

## TRANSPORT DROGAMI SIĘ TOCZY

Na początek kilka słów o samym transporcie drogowym. Dzielimy go według dwóch kryteriów: działalności gospodarczej (transport do celów zarobkowych bądź na potrzeby własne) oraz założeń terytorialnych. Usługi transportowe zarobkowe mogą być realizowane na terenie Polski przy zastosowaniu pojazdów zarejestrowanych w naszym kraju. Jeśli transport zarobkowy jest wykonywany poza granicami Polski, nosi miano międzynarodowego. Głównymi środkami transportu wykorzystywanego do przewozu ładunków są pojazdy dostawcze, ciężarowe, ciągniki czy też pociągi drogowe (wykorzystywane najczęściej w dostawach

towarów na bardzo duże odległości). W ostatnich latach rynek transportu samochodowego zmienia się bardzo dynamicznie. Rośnie zapotrzebowanie na przewóz ładunków, co przekłada się na wzrost liczby pojazdów użytkowych. W 2005 r. transport samochodowy przewiózł ładunki o łącznej masie 1 079 761 tys. ton, a siedem lat później usługodawcy transportowi przewieźli 1 548 111 tys. ton (przyrost o 69,7 proc.). Co ciekawie, kolej może się pochwalić siedmiokrotnie niższymi wolumenami przewiezionych ładunków. Daleko w tyle klasyfikowane są takie usługi transportu, jak morski, śródlądowy wodny, lotniczy i rurociągowy.

## BEZ KIEROWCY ANI RUSZ

Pod koniec 2013 r. zarejestrowanych było ok. 3,3 mln aut ciężarowych oraz ciągników siodłowych. Dla porównania rok 2008 zamykał się liczbą 2,9 mln. Wpływ na obecną liczbę zarejestrowanych w Polsce pojazdów mają liczne zakupy nowych i używanych samochodów z europejskich rynków wtórnych. Nic dziwnego, że na rynku pracy osobami niezwykle obecnie pożądanymi są kierowcy z odpowiednimi

uprawnieniami. Aby obsłużyć wszystkie zlecenia, firmy transportowe muszą zatrudniać nowych ludzi. Nierzadko są to osoby młode, bez minimalnego doświadczenia, o dość niskiej świadomości w zakresie bezpieczeństwa drogowego i bezpieczeństwa przewożonego towaru. Zdarza się, że pracodawcy podpisują stałe umowy z kandydatami już po ich pierwszym wyjeździe, także poza granice kraju. Na rynku transportowym funkcjonują jednak i takie przedsiębiorstwa, w których weryfikacja umiejętności i predyspozycji nowych pracowników trwa znacznie dłużej i kończy się egzaminami praktyczno-teoretycznymi. Za pozytywną praktykę uważa się organizowanie przejazdów kierowców w podwójnej obsadzie, pod okiem sprawdzonego i doświadczonego pracownika, na bieżąco monitorującego zachowanie kandydata podczas jazdy oraz odpoczynku. Obok końcowej oceny sprawdzana jest wiedza teoretyczna przyszłego kierowcy w zakresie znajomości *Prawa o ruchu drogowym*, wypełniania dokumentacji przewozowej, organizacji i planowania tras, zabezpieczania (załadunku i rozładunku) towarów czy też umiejętności korzystania z systemów nawigacyjnych zainstalowanych

w pojeździe. Niskie noty egzaminacyjne nie muszą kończyć się natychmiastowym zakończeniem współpracy z taką osobą. Przełożeni kładą wówczas jeszcze większy nacisk na uzupełnienie wiedzy i zwiększając czas związany z weryfikacją kwalifikacji praktycznych w zakresie jazdy. Znane są także przypadki organizowania testów drogowych na placu manewrowym, gdzie kandydat musi wykazać się umiejętnościami parkowania pojazdu przy rampie załadunkowej, w rzędzie innych aut czy też znajomością i obsługą urządzeń specjalistycznych zamontowanych w samochodzie.

## KIEROWCA PRAWIE JAK KIEROWNIK

Dzisiaj kompetencje kierowcy są bardzo szerokie. Obejmują m.in. umiejętność odpowiedniego zabezpieczenia ładunku przed przesunięciem. Jeżeli w pojeździe zamontowana jest chłodnia, pracownik powinien zwrócić szczególną uwagę na właściwą pracę agregatów chłodniczych oraz na utrzymywanie temperatury właściwej na przykład dla mięsa. Wszelkie nieprawidłowości wykryte podczas przewozu mienia muszą być zgłaszane do odpowiednich działów zajmujących się naprawami. Do innych obowiązków kierowcy należy udział w rozładunku i pilnowanie, by towar nie został uszkodzony. Jeżeli już dojdzie do jakichkolwiek zniszczeń, ważne jest zabezpieczenie interesu firmy i dochodzenie roszczeń od sprawcy. Ale wróćmy jeszcze na chwilę do załadunku. Różnorodność i wartość przewożonych towarów jest bardzo duża. Istnieje grupa materiałów niebezpiecznych wymagająca szczególnej ostrożności podczas transportu. Z tego względu wypracowano szereg przepisów regulujących warunki przewozu materiałów niebezpiecznych w międzynarodowym transporcie samochodowym. Często można zetknąć się z informacją, że dana flota zajmuje się przede wszystkim transportem ADR-ów. Zwrot ten pochodzi od międzynarodowej konwencji dotyczącej drogowego przewozu towarów i ładunków niebezpiecznych (*Accord Européen Relatif au Transport International des Marchandises Dangereuses par Router*). Konwencja powstała w Genewie ponad pół wieku temu, a w Polsce ratyfikowano ją w 1975 r. Załącznik do tego dokumentu zawiera podział wszystkich produkowanych na świecie materiałów oznaczonych jako niebezpieczne oraz zestawienie klasyfikowanych materiałów w poszczególnych klasach (patrz ramka). W przypadku przewozu materiałów uznawanych za niebezpieczne kierowcy muszą wykazywać się dużą odpowiedzialnością i być świadomi ryzyka, jakie niesie z sobą transport na przykład substancji ciekłych zapalnych czy też wybuchowych. Posiadanie „tykającej bomby” za plecami wymaga ciągłej koncentracji i ostrożności, a także przestrzegania przepisów drogowych. Najmniejszy błąd w prowadzeniu specjalistycznego pojazdu może zakończyć się katastrofą i bardzo dużymi stratami materialnymi.

Fot.: dollarphotoclub.com

## SZYBCIEJ SIĘ NIE DA

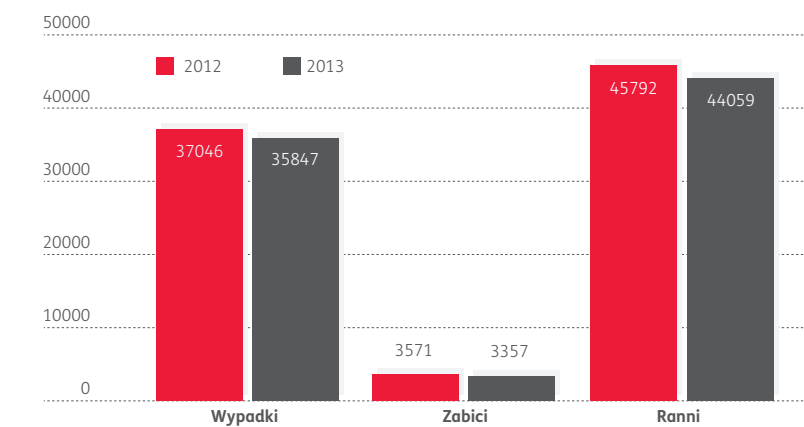
Większość pojazdów ciężarowych realizujących usługi transportowe w kraju bądź za granicą wyposażona jest w urządzenia monitorujące prędkość pojazdu, lokalizację, zużycie paliwa oraz wyznaczające trasę. Są to podstawowe parametry, które usprawniają zarządzanie pojazdami i kierowcami. Wymienione systemy wpływają również na podnoszenie bezpieczeństwa przewożonych towarów i na zachowanie pracowników w ruchu drogowym. Nawet rygorystyczne przestrzeganie zużycia paliwa w pojeździe może przyczynić się do ograniczenia ryzyka podczas transportu. Dość często w branży transportowej właśnie czynnik związany z mniejszym spalaniem paliwa stanowi podstawę dodatkowej premii dla kierowcy. Co zarządzający flotą otrzymuje w zamian? Na pewno znacznie niższe koszty eksploatacyjne i lepszy stan techniczny pojazdów związany ze spokojną, płynną jazdą, pozbawioną karkołomnych „wyczynów”. To z kolei zmniejsza liczbę szkód, co w perspektywie kolejnych lat może oznaczać spore oszczędności w postaci mniejszej niż dotychczas składki ubezpieczeniowej. Warto

również wiedzieć, że znaczna część pojazdów ciężarowych bądź zestawów typu ciągnik-naczepa jest wyposażona w tzw. kaganiec. Chodzi o zamontowany na stałe ogranicznik prędkości, mający na celu osiągnięcie prędkości dopasowanej do wymogów unijnych (więcej informacji w ramce). Założenia unijne w zakresie montażu „kagańców” zostały jasno sprecyzowane: „Ograniczamy liczbę wypadków drogowych, zwiększając tym samym przebiegi międzyprace czy też trwałość ogumienia bądź innych elementów narażonych na szybkie zużycie”. Ciekawostką jest, że już w latach 70. ubiegłego wieku w USA wykorzystywano ograniczniki prędkości w samochodach przeznaczonych do wynajmu, użytkowanych głównie na autostradach.

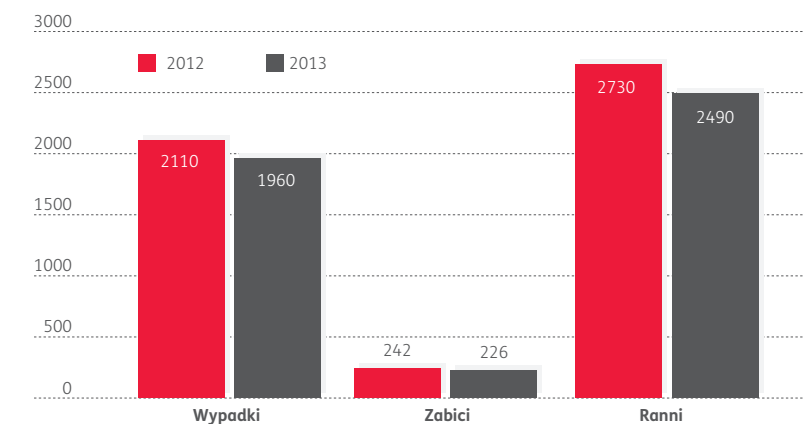
## STATYSTYCZNIE, CZYLI JAK?

Czy wymienione wcześniej działania faktycznie zwiększają bezpieczeństwo transportu na polskich drogach? Zajrzyjmy do statystyk dotyczących ogólnej liczby wypadków drogowych w Polsce (wykres 1) oraz liczby wypadków drogowych spowodowanych przez kierowców pojazdów ciężarowych w latach 2012-2013 (wykres 2). W obu analizowanych

LICZBA WYPADKÓW DROGOWYCH W POLSCE (2012-2013)



LICZBA WYPADKÓW DROGOWYCH SPOWODOWANYCH PRZEZ KIEROWCÓW POJAZDÓW CIĘŻAROWYCH (2012-2013)





**3,3 mln samochodów ciężarowych** oraz ciągników siodłowych było zarejestrowanych w Polsce pod koniec 2013 r. Dla porównania rok 2008 zamykał się liczbą 2,9 mln.

## KAGANIEC A PRZEPISY

Stosowanie ograniczników prędkości w samochodach ciężarowych regulują następujące akty prawne:

### Unia Europejska:

- dyrektywa 92/6/EWG;
- dyrektywa 2002/85/WE zmieniająca 92/6/EWG, wprowadzona z dniem 5.11.2002;

### Polska:

Ustawa z 20 kwietnia 2004 r. o zmianie ustawy Prawo o ruchu drogowym oraz o zmianie ustawy o podatkach i opłatach lokalnych (Dz.U. z 2004 r., Nr 92, poz. 884) wprowadzała okresy przejściowe od postanowień art. 66 ust. 1a Prawa o ruchu drogowym (Dz.U. z 2005 r., nr 108, poz. 908 z późn. zm.). Zgodnie z postanowieniami art. 66 ust. 1a Prawa o ruchu drogowym autobus, samochód ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej przekraczającej 3,5 t i ciągnik samochodowy, dla którego określono dopuszczalną masę całkowitą zespołu pojazdów powyżej 3,5 t, powinny być wyposażone w homologowany ogranicznik prędkości montowany przez producenta lub jednostkę przez niego upoważnioną, ograniczający maksymalną prędkość autobusu do 100 km/h, a samochodu ciężarowego i ciągnika samochodowego do 90 km/h. Obowiązek ten istnieje od 1 stycznia 2008 r.

przypadkach widać, że liczba wypadków drogowych w 2013 roku była mniejsza niż w roku wcześniejszym. Kierujący autami ciężarowymi przyczynili się do powstania 1960 wypadków, w których zginęło 226 osób. Rannych zostało 2490 osób. W porównaniu z 2012 rokiem odnotowano mniej wypadków (o 7,1 proc.), mniej ofiar śmiertelnych (6,6 proc.) oraz mniejszą liczbę poszkodowanych (8,8 proc.). Spadkowy trend może być powodem do optymizmu, ale ciągle trzeba pamiętać o skutkach, kosztach i rozmiarze zdarzeń drogowych z udziałem pojazdów wagi ciężkiej. Najczęściej kierujący pojazdami ciężarowymi byli sprawcami wypadków z powodu niedostosowania prędkości do warunków ruchu (485 wypadków, 65 zabitych, 657 rannych) oraz z powodu nieudzielenia pierwszeństwa przejazdu (389 wypadków, 35 zabitych, 507 rannych). Cudzoziemcy spowodowali 76 wypadków, w których 10 osób zginęło, a 110 zostało rannych.

### UWAGA, SPRAWDZAM!

Nietrzeźwi kierujący samochodami ciężarowymi byli sprawcami 44 wypadków, w których 13 osób zginęło, a 47 zostało rannych. Niestety, problem monitorowania trzeźwości jest bolączką większości firm zajmujących się branżą transportową, zwłaszcza w przypadku zleceń realizowanych poza granicami kraju. Podczas weekendowych przerw, kiedy nie ma załadunków ani wyładunków, kierowcy nierazko alkoholem zabijają nudę. Potem nieodpowiedzialny i nieświadomy stanu,

powinna być także regularna weryfikacja dokumentów uprawniających do prowadzenia wielkogabarytowych pojazdów.

### EFEKT DOMINA

W piątkowe popołudnie pracownicy Inspekcji Transportu Drogowego w okolicach jednego z miast centralnej Polski prowadzili akcję „Waga”. Jej głównym celem była kontrola obciążeń pojazdów przewożących różnego rodzaju ładunki. Ich szczególne zainteresowanie wzbudziła ciężarówka przewożąca znaczne ilości gruzu i ziemi. Po zatrzymaniu pojazd został skierowany na stanowisko ważenia. Badanie wykazało przeciążenie auta o ponad trzy tony. Na tym jednak problemy kierowcy się nie skończyły. Okazało się, że nie ma ważnych uprawnień do prowadzenia samochodu, za to w wydychanym powietrzu ma 0,4 promila alkoholu. Kierowca prawo jazdy utracił znacznie wcześniej, z powodu... jazdy pod wpływem alkoholu. Teraz odpowie przed sądem za prowadzenie przeciążonego pojazdu bez odpowiednich dokumentów oraz w stanie wskazującym na spożycie napojów wysokoprocentowych.

### SPOKOJU NA POSTOJU

Każda firma transportowa dba o to, by pojazd ciężarowy był bezpiecznie zaparkowany. Chodzi o zminimalizowanie ryzyka kradzieży – zarówno samego pojazdu, jak i paliwa, którego ilości w zbiorniku są znacznie większe niż w przypadku aut osobowych. Paliwo jest niestety towarem szczególnie pożądanym przez złodziei, a przykładów jego rabunku można by przytoczyć

## W przypadku wyjazdów zagranicznych podstawowym problemem kierowców jest brak znajomości miejsc uznawanych za niebezpieczne.

w jakim się znajduje, pracownik rusza w trasę, stając się ogromnym zagrożeniem dla innych uczestników ruchu drogowego. Zdecydowanie łatwiej jest kontrolować pracowników, którzy realizują przewozy transportowe w Polsce. Najczęściej wykonuje się regularne inspekcje przed odbiorem przez kierowców dokumentów i kluczyków do pojazdu. Zdarza się też, że kontrola stanu trzeźwości odbywa się w trasie, przy czym w rolę funkcjonariusza „drogówki” błąd Inspekcji Transportu Drogowego wciela się... sam szef bądź administrator floty. Weryfikacja trzeźwości kierowcy czasem odbywa się po powrocie samochodu ciężarowego do bazy transportowej. Dmuchiwanie w alkomat z pewnością nie należy do przyjemności, ale – jak zapewniają flotowcy – to działanie jest kluczowe dla utrzymywania bezpieczeństwa przewożonych osób i ładunków na najwyższym poziomie. Dopelnieniem tych procedur

bardzo wiele. Zdarza się, że do tego proceduru kierowcy wykorzystują miejsca słabo oświetlone, oddalone od zabudowań, położone na uboczu. Auta powracające bez ładunku do kraju są kierowane bezpośrednio do bazy transportowej. Jej teren zazwyczaj jest całodobowo chroniony, place są oświetlone i monitorowane, a dodatkowym zabezpieczeniem jest płot o znacznej wysokości. Sporadycznie kierowcy mają możliwość parkowania pojazdów przy miejscu zamieszkania. Są to miejsca sprawdzone pod względem bezpieczeństwa i z reguły postój trwa tam zaledwie kilka godzin. W przypadku wyjazdów zagranicznych podstawowym problemem kierowców jest brak znajomości miejsc uznawanych za niebezpieczne. Nawet parkowanie aut w rzędzie z innymi bądź w pobliżu oświetlonej stacji benzynowej nie minimalizuje ryzyka kradzieży czy uszkodzenia. W myśl powiedzenia: „najciemniej jest pod latarnią” to właśnie

## PODZIAŁ MATERIAŁÓW NIEBEZPIECZNYCH W TRANSPORCIE NA KLASY

- |   |  |
|---|--|
| 1 – Materiały i przedmioty wybuchowe  | 5.1 – Materiały utleniające                    |
| 2 – Gazy  | 5.2 – Nadtlarki organiczne                     |
| 3 – Materiały ciekłe zapalne  | 6.1 – Materiały trujące                        |
| 4.1 – Materiały stałe zapalne, materiały samoreaktywne oraz materiały wybuchowe stałe odczulone | 6.2 – Materiały zakaźne                        |
| 4.2 – Materiały samozapalne   | 7 – Materiały promieniotwórcze                 |
| 4.3 – Materiały wytwarzające w zetknięciu z wodą gazy zapalne                                   | 8 – Materiały żrące                            |
|   | 9 – Różne materiały i przedmioty niebezpieczne |

w takich miejscach najczęściej dochodzi do włamań do pojazdów, nacinania osłon plandekowych czy też uszkodzeń zbiorników paliwowych. Pomysłowość złodziei w zakresie sforsowania drzwi od kabiny samochodu jest ogromna, przez co kierowcy odsypiający trudny podróż są narażeni na niebezpieczeństwo. Zadaniem flotowców powinno być opracowanie listy bezpiecznych parkingów za granicą (również dla transportu krajowego) i kierowanie pojazdów na miejsca objęte monitoringiem, przeznaczone do postojów zestawów ciągnik-naczepa, całodobowo dozorowane – podobnie jak w przypadku baz transportowych na terenie Polski.

### MĄDRY KIEROWCA PRZED SZKODĄ

Prowadzenie samochodu wiozącego ciężkie ładunki wiąże się z ryzykiem udziału w zdarzeniu drogowym. Bardzo dużo zależy od zachowania kierującego, jego wiedzy i doświadczenia, a także predyspozycji i posiadanych kwalifikacji. Już samo manewrowanie (parkowanie) autem o dość znacznych wymiarach i ciężarze wymaga sporych umiejętności, poprawnej oceny odległości od przeszkód i ciągłej koncentracji. Nawet jeżeli pracownik sam wzorowo wypełnia swoje obowiązki, musi jeszcze przewidywać zachowania innych uczestników ruchu drogowego. Nagminnie oglądanym obrazkiem na polskich drogach jest nagła zmiana pasa i hamowanie aut osobowych (skrzyżowania dróg z sygnalizacją świetlną) tuż przed „nosem” ciężarówek, co bardzo łatwo może doprowadzić do kolizji bądź wypadku drogowego. Nawet najbardziej przewidujący i obdarzony świetnym refleksem kierowca nie zdola nagle zatrzymać obciążonego kilkunastoma tonami samochodu, a skutki zderzenia będą bardzo dotkliwe dla wszystkich, przede wszystkim dla nieodpowiedzialnego szofera osobówki. O wyprzedzaniu pojazdów osobowych na „trzeciego” i efektach zderzeń z autami ciężarowymi styszmy praktycznie codziennie. Równie uciążliwym krokiem „ciężarowców” są szkody powstające w innych krajach. Powszechne

są uszkodzenia aut poprzez umyślne bądź pozabawione wyobraźni ich parkowanie w pobliżu naczepy ciężarówki. Podczas manewrowania ciężkim samochodem kierowca (zwłaszcza podczas zapadających ciemności) ma ograniczoną widoczność i przy obniżonej koncentracji dochodzi do otarć lub uderzeń w stojące obok auto. Jak więc powinny być kolejne działania w przypadku winy kierowcy samochodu ciężarowego? Przede wszystkim należy się zabezpieczyć przed bezpodstawnymi lub nadmiernymi roszczeniami drugiej strony. Może się zdarzyć, że w uszkodzonym aucie do naprawy będzie zderzak przedni, a przesłane do ubezpieczyciela roszczenia będą obejmować dodatkowo zarysowane drzwi od strony kierowcy (to tylko przykład) i kwota wypłaty będzie znacznie wyższa niż pierwotnie ocenił to sprawca zdarzenia. Najskuteczniejszym narzędziem w takim przypadku będzie wykonanie zdjęć uszkodzeń – zarówno we własnym pojeździe, jak i uszkodzowanego. Warto udokumentować fotograficznie również samo miejsce kolizji – po to, by potem przeanalizować, czy to aby „poszkodowany” w znacznym stopniu nie przyczynił się do wystąpienia nieszczyśliwego zdarzenia. W skrajnych przypadkach należy kontaktować się z policją, by złożyć wyjaśnienia i otrzymać notatkę z miejsca zdarzenia.

Zdecydowana większość firm transportowych wyposaża swoich pracowników w aparaty telefoniczne wykonujące fotografie o bardzo dobrej rozdzielczości. Wykorzystanie tego prostego narzędzia może przyczynić się do ograniczenia niezasadnych, wygórowanych roszczeń bądź ich całkowitego uniknięcia. Co więcej, komunikacja z kierowcą często odbywa się za pomocą systemu nawigacyjnego, który umożliwia natychmiastowe przesłanie zdjęć bezpośrednio na firmowy serwer. Jest to niezwykle przydatna funkcja, znacząco ułatwiająca proces likwidacji szkód powstałych za granicą. W ten sposób zabezpiecza się interesy firmy i przyczynia do ograniczenia szkodowości floty.

### DROGA W DOBRĄ STRONĘ

Od kilku lat można zaobserwować pozytywne zmiany w zarządzaniu flotami aut ciężarowych, dzięki czemu coraz częściej można powiedzieć, że „nie taki ten transport straszny, jak go malują”. Coraz większa jest bowiem świadomość właścicieli firm oraz zarządzających parkami samochodowymi w zakresie ryzyk transportowych, bezpieczeństwa pracowników i użytkowników przez nich pojazdów. To oni decydują o stanie technicznym pojazdów firmowych, kierują je do warsztatów, organizują naprawy i przeglądy, a także dobierają nowe lub wycofują z użytku wyeksploatowane jednostki. Chętniej sięga się też po narzędzia informatyczne ułatwiające monitorowanie poczyną kierowcy w trasie, przekazywanie komunikatów o zagrożeniach, problemach z przewożonym towarem lub potrzebą tankowania auta na najbliższej stacji benzynowej. Kontrola pracy kierowcy to także weryfikacja jego zachowań w trakcie pracy i podnoszenie jego świadomości w zakresie bezpiecznego wykonywania zawodu. Nie można także zapominać o regulacjach i warunkach, jakie normy europejskie, a także krajowe, stawiają rodzimym przewoźnikom. Surowe kary i nakładane sankcje ze strony kontrolujących zarówno w Polsce, jak i za granicą sprawiają, że ryzyko w transporcie przestaje się opłacać.



### Tomasz Tkaczyk

Hestia Loss Control, specjalista ds. oceny ryzyka, zajmuje się zagadnieniami bezpieczeństwa flot pojazdów. Z wykształcenia inżynier, absolwent Wydziału Mechanicznego Politechniki Gdańskiej. W Grupie Ergo Hestia od 2006 r.



tomasz.tkaczyk@ergohestia.pl



KSIĄŻKA

## Praca zbiorowa pod redakcją Małgorzaty Serwach, Ryzyko ubezpieczeniowe. Wybrane zagadnienia teorii i praktyki



**Ryzyko i ubezpieczenia to pojęcia, które nierozwalnie się ze sobą łączą.**

Wszyscy je znają, ale nie każdy postrzega je w ten sam sposób. Książka, którą rekomendujemy, jest pracą zbiorową – poszczególne rozdziały napisali najlepsi eksperci rynku ubezpieczeniowego. Teoria umiejętnie przeplatana jest przykładami praktycznymi, dzięki czemu zarządzanie ryzykiem czy ubezpieczenia stają się bardziej zrozumiałe dla czytelnika. Polecamy!

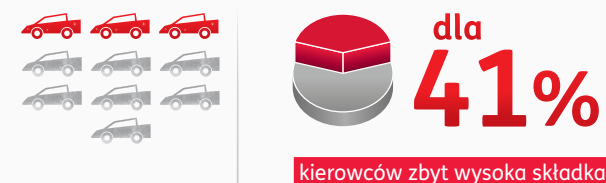
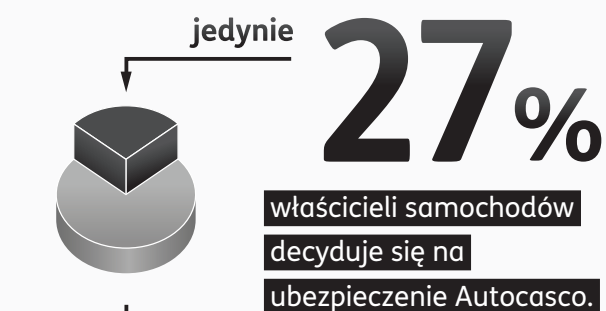
KONFERENCJA

## OGIEŃ POD kontrolą

**Instalacje gaśnicze na mgłę wodną, systemy do wykrywania i gaszenia iskiei, bezpieczeństwo w energetyce oraz nowości i zmiany w instalacjach gaśniczych wg VdS** – to tylko niektóre tematy konferencji „Systemy Ochrony Przeciwożarowej”, która odbędzie się 10 września 2014 r. w hotelu Novotel Warszawa Airport. Organizatorem wydarzenia jest VdS Schadenverhütung, firma należąca do Niemieckiej Izby Ubezpieczycieli. Konferencji towarzyszyć będzie wystawa instalacji i systemów gaśniczych oraz innych urządzeń związanych z bezpieczeństwem pożarowym.



Fot: materiały promocyjne, dollarphotoclub.com



Oznacza to, że po kolizji z własnej winy, aż **7 na 10** polskich kierowców musi naprawiać auto na własny koszt.

była głównym powodem rezygnacji z AC. Jednocześnie rzadko w budżecie domowym uwzględniamy koszty napraw auta, a te mogą być wysokie:



Toyota Yaris (5 lat)



**2500 zł**  
przedni zderzak  
+ lakierowanie



Mercedes klasy C (5 lat)



**6300 zł**  
wymiana drzwi  
+ lakierowanie



Skoda Octavia (5 lat)



**2000 zł**  
wymiana  
przedniego  
błotnika

### Wybierz AC szyte na miarę



**PRZEDSIĘBIORCA**

• Wybierz AC od utraty pojazdu (szkoda całkowita lub kradzież).

• Zapłać średnio ok. 40% ceny pełnego ubezpieczenia AC.

• Chronimy cenniejsze – W 2012 roku firmy zarejestrowały o prawie 10 tys. więcej nowych pojazdów niż w 2011.



**AUTO TYLKO PO MIEŚCIE**

• Wybierz AC od drobnych uszkodzeń (70% wszystkich zdarzeń).

• Zapłać średnio ok. 60% ceny pełnego ubezpieczenia AC.

• Oszczędzamy – Osoby prywatne kupiły w 2012 o 13 tys. mniej nowych aut niż w 2011 roku.



**PEŁNA OCHRONA**

• Wybierz pełen zakres ochrony, od wszystkich stłuczek i utraty pojazdu.

• Chroń w pełni – odbieraj naprawione w ASO lub sieci warsztatów partnerskich Ergo Hestii – **nie martw się o koszty**.

• 52 % badanych wykupuje AC ze względu na ryzyko kradzieży, jednak drobne szkody to 70% wszystkich zdarzeń.

• Aż 7 na 10 kierowców musi naprawiać auto na własny koszt.



O tyle spadła liczba zakupionych nowych aut w porównaniu do 2011 r.

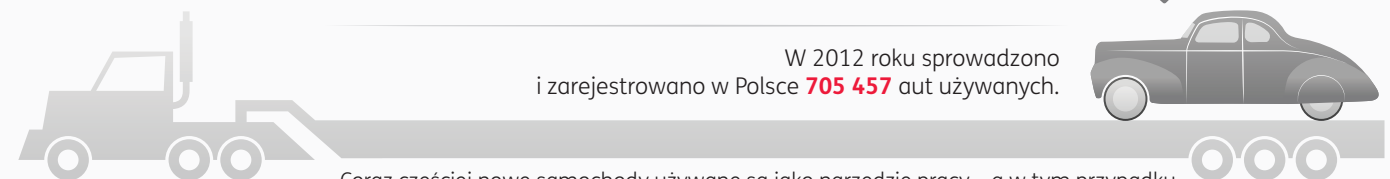


**↓ 2,5%**

Polacy zarejestrowali w 2012 r. **312 078** nowych samochodów osobowych i dostawczych.

O 2,79 proc. mniej niż w roku poprzednim zarejestrowaliśmy aut używanych.

**↓ 2,79%**



W 2012 roku sprowadzono i zarejestrowano w Polsce **705 457** aut używanych.

Coraz częściej nowe samochody używane są jako narzędzie pracy – a w tym przypadku bardzo ważna jest ochrona przed kradzieżą lub uszkodzeniami skutkującymi szkodą całkowitą

### Zakup AC przez polskich kierowców



Tylko dla **3%** powód do zakupu to drobne uszkodzenia

mimo to



**70%** wszystkich zdarzeń to drobne szkody





# HLC

Hestia Loss Control

## Audyt ryzyka

- ogień i inne zdarzenia losowe
- uszkodzenia maszyn i urządzeń
- ryzyko utraty zysku
- OC za produkt
- OC za szkody środowiskowe
- bezpieczeństwo flot pojazdów

## Wycena wartości majątku do celów ubezpieczeniowych

- budynki i budowle
- maszyny i urządzenia

## Doradztwo

- koncepcje zabezpieczeń budynków i urządzeń
- plany zachowania ciągłości działania
- plany wycofywania produktu z rynku

## Szkolenia i warsztaty

- zarządzanie ryzykiem
- ocena wybranych kategorii ryzyk
- przedsięwzięcia prewencyjne

**ERGO**  
HESTIA®

**Ergo Hestia**  
**Jestem pewien**

Infolinia: **801 107 107**  
koszt połączenia wg taryfy operatora

[www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl)