

Podróże służbowe w centrum uwagi

Perspektywa osób zarządzających
ryzykiem -
ryzyko w podróżach służbowych
a norma ISO31030

Dostarczone przez

Commercial Risk^{CR}
Insurance & Risk Management News

we współpracy z

CHUBB[®]



Treść

Wprowadzenie Janene Blizzard

Chubb's Vice President Accident & Health, EMEA

Rozdział 1 Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Rozdział 2 Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rozdział 3 Rosnąca rola ubezpieczycieli

Dodatek Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?



Eksperci



Janene Blizzard

Vice President Accident & Health,
EMEA
Chubb



Guy Gisborne

Head of Risk
Honda Europe



Julia Graham

Chief Executive Officer
Airmic



Michael Jahn-Kozma

Corporate Risk Manager
KUKA AG



Penny Rogusz

Head of Insurance
PwC



Alain Ronot

Group Risk & Insurance Director
Capgemini

Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród
menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds.
ryzyka wprowadzają własne
plany zarządzania ryzykiem
związany z podróżami
służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się
w planie działania dotyczącym
podróży służbowych?



Wprowadzenie



Janene Blizzard

Vice President Accident & Health, Chubb EMEA

Witamy w naszym drugim raporcie na temat zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi oraz normy ISO 31030, koncentrującym się na perspektywach przedstawionych przez menedżerów ds. ryzyka na temat zagrożeń związanych z podróżami służbowymi oraz ISO 31030. Pierwszy raport opublikowany w 2023 r. jest praktycznym przewodnikiem, który przedstawia zmieniający się krajobraz podróży służbowych i wynikający z tego wpływ na obowiązek dochowania należytej troski o pracownika. Szczegółowo opisuje również, jak norma ISO 31030 stanowi kluczowe narzędzie, które pomaga organizacji każdej wielkości wdrożyć realistyczny i kompleksowy plan, obejmujący wszystkie aspekty potrzeb w zakresie zarządzania ryzykiem związanym z podróżą, a także dostarcza zbiorczą listę kontrolną dla firm, które chcą opracować lub rozwinąć swoje plany.

Drugi raport opiera się na ankiecie przeprowadzonej wśród menedżerów ds. ryzyka z całej Europy, w której zapytaliśmy o ich znajomość i stosowanie normy ISO 31030 oraz o poziom wsparcia zarządu, zarówno w zakresie standardu, jak i ogólnego zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi.

Świadomość i przyjęcie normy wymagają jeszcze poprawy. Należy jednak pamiętać, że jest to nowo wprowadzony standard w szybko rozwijającym się obszarze zarządzania ryzykiem. Mimo iż pandemia nie stworzyła nowych zagrożeń, podniosła ona świadomość problemów, które istniały

25

ankietowanych
menedżerów
ds. Ryzyka w całej
Europie

Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?



od zawsze, ale nie zawsze były wystarczająco brane pod uwagę.

Pandemia przypomniła również firmom o obowiązku dbania o swoich pracowników – coś, co jest nie tylko wymogiem prawnym i moralnym, ale także przewagą konkurencyjną w walce o rekrutację i zatrzymanie najlepszych talentów.

Raport przedstawia sposób w jaki firmy wdrażają procedury zarządzania ryzykiem podróży służbowych, rolę normy ISO w tym procesie oraz korzyści jakie przedsiębiorstwa te odnoszą zarówno ze standardu, jak i z wprowadzonych procedur.

Z tego materiału można dowiedzieć się, jakie wyzwania wiążą się z tymi działaniami oraz jakie są najlepsze sposoby na ich przezwyciężenie - od zapewnienia akceptacji zarządu po wdrożenie polityki zarządzania ryzykiem w całej organizacji.

Na koniec raport pokazuje, jakiej pomocy mogą udzielić ubezpieczyciele lub inne firmy świadczące serwis assistance. Podobnie jak w przypadku wielu innych ryzyk komercyjnych, rola ubezpieczyciela wykracza poza zapewnienie jedynie ochrony. To co może zapewnić ubezpieczyciel to cenny kapitał intelektualny, kontakt z firmami assistance, dostęp do aplikacji i narzędzi online, powiązane usługi i wiele więcej.

Nadszedł czas, aby firmy, menedżerowie ds. ryzyka, ubezpieczyciele i inni dostawcy usług współpracowali na rzecz tego, co będzie coraz bardziej istotnym i szybko rozwijającym się obszarem, w ramach zarządzania ryzykiem biznesowym.

“Norma ISO 31030 stanowi kluczowe narzędzie, które pomaga organizacji każdej wielkości wdrożyć realistyczny i kompleksowy plan, obejmujący wszystkie aspekty potrzeb w zakresie zarządzania ryzykiem związanym z podróżą”



Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?

Rozdział 1

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Aby uzyskać jasny obraz, jak norma ISO jest wykorzystywana w celu wsparcia zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi, *Commercial Risk* przeprowadził badanie ankietowe wśród 25 menedżerów ds. ryzyka z całej Europy, w okresie od czerwca do lipca 2023 roku, w którym poruszył cztery kwestie:

- poziom świadomości i przyjęcia standardu;
- role i obowiązki w zakresie zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi;
- wsparcie kierownictwa oraz
- czego należy oczekiwać od branży ubezpieczeniowej.

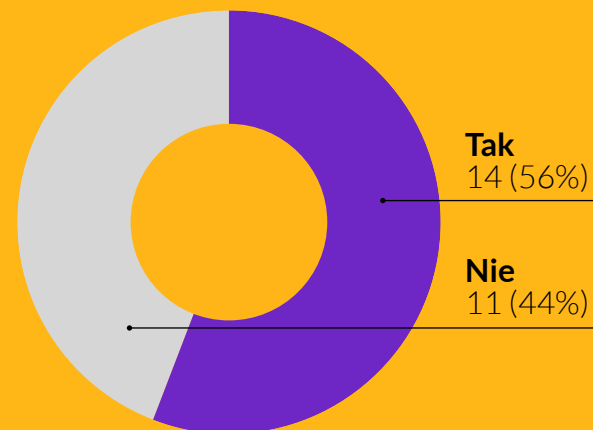
Poziom świadomości i wdrażanie

Wyniki ankiety wskazują, że świadomość standardu wśród menedżerów jest dość zrównoważona między tymi, którzy mają pojęcie o normie, a tymi, którzy nie są jej świadomi (wykres 1). Jednakże jedynie 16% respondentów stwierdziło, że ich firma wykorzystuje normę ISO 31030 do zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi (wykres 2).

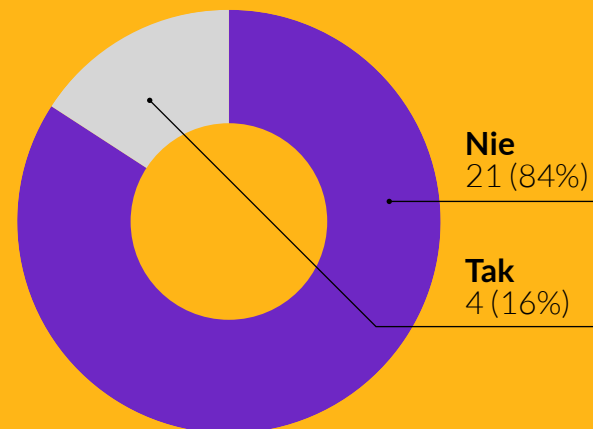
Jednym z wyjaśnień może być kwestia czasu. Standard został wprowadzony w 2021 roku w trakcie światowej pandemii. Jak potwierdzają to menedżerowie ds. ryzyka, opracowanie i wdrożenie nowego planu zarządzania ryzykiem podróży służbowych w oparciu o nowe wytyczne, może potrwać kilka miesięcy.

Guy Gisborne, dyrektor ds. ryzyka w Honda Europe twierdzi, że chociaż zwiększyła się świadomość ryzyka związanego z podróżami służbowymi wśród kierownictwa wyższego szczebla, to dotychczas nie osiągnięto takiego

Wykres 1. Czy znasz normę ISO 31030?



Wykres 2. Czy twoja firma używa ISO 31030 do zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi?



Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?



samego poziomu uznania dla normy ISO 31030. Poprzednia norma - ISO 31000 dotycząca zarządzania ryzykiem, wprowadzona została w 2008 roku i jest dobrze wykorzystywana przez Gisborne do porównywania planów zarządzania ryzykiem, aktualizacji terminologii oraz powiązania różnych rozdrobnionych procesów i praktyk zarządzania ryzykiem. Służy również jako przydatne narzędzie dla kadry kierowniczej w celu podniesienia świadomości kwestii związanych z ryzykiem.

Gisborne ma nadzieję, że norma ISO 31030 będzie miała taki sam wpływ na standaryzację i pomoże menedżerom ds. ryzyka odpowiedzieć na dwa najważniejsze pytania, które stawiają przed sobą: jaką mamy odpowiedzialność prawną i jakie są najlepsze praktyki w branży?

Ma on również nadzieje, że norma pomoże kierownictwu przeanalizować konsekwencje ryzyka związanego z wszelkimi decyzjami dotyczącymi podróży służbowych. „Wymogi regulacyjne i koszty były główną podstawą przy podejmowaniu decyzji dotyczących podróży służbowych. Rzadko były one powiązane z czynnikami związanymi z ryzykiem.” - mówi Gisborne.

Na chwilę obecną, norma ISO 31030 nie jest certyfikowanym standardem. Gdyby osiągnęła ten status, podniosłoby to świadomość i jej popularność. - sugeruje Gisborne. „Powołując się na zastosowanie ISO 31030, firmom może być łatwiej przyciągnąć nowych pracowników, obniżyć koszty ubezpieczenia i spełnić wymogi zgodności z wytycznymi swoich dostawców, ponieważ język i systemy byłyby na tym samym poziomie”.

Role i zakres odpowiedzialności

Zarządzanie ryzykiem związanym z podróżami służbowymi nie zawsze leży w wyłącznych kompetencjach menedżera ds. ryzyka. Jak pokazuje badanie (wykres 3), w większości firm odpowiedzialność jest dzielona między HR i menedżerów ds. ryzyka (58%), podczas gdy tylko w 1 na 10 odpowiada za to wyłącznie HR.

W przypadku niektórych firm jest to odpowiedzialność działów bezpieczeństwa lub BHP, inne zaś będą miały własny dział ds. podróży służbowych. Lepsza komunikacja, kooperacja i współpraca między departamentami to cecha zarządzania ryzykiem korporacyjnym. Nic nie powinno być zarządzane w sposób izolowany.

Zróżnicowanie dotyczące zarządzania ryzykiem związanym z podróżami

„Powołując się na zastosowanie ISO 31030, firmom może być łatwiej przyciągnąć nowych pracowników, obniżyć koszty ubezpieczenia i spełnić wymogi zgodności z wytycznymi swoich dostawców, ponieważ język i systemy byłyby na tym samym poziomie”

Guy Gisborne, Honda Europe

Wykres 3. Kto jest odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem związanym z podróżami w Twojej firmie?

HR – 2 (9.5%)

Menedżer ds. ryzyka – 7 (33.3%)

Oba działy – 12 (58.2%)

Brak odpowiedzi – 4

Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?



służbowymi zostało dodatkowo podkreślone na wykresie 4, który pokazuje różne role odgrywane przez respondentów w procesach zarządzania ryzykiem podróży służbowych w ich przedsiębiorstwach.

Rolą niektórych respondentów jest zakup ubezpieczenia, podczas gdy inni mają zadania z zakresu bezpieczeństwa i ciągłości biznesu. Niektórzy odpowiedzialni są za zatwierdzanie podróży swoich podwładnych, podczas gdy co najmniej dwie osoby odpowiadają za nadzór nad polityką zarządzania ryzykiem w podróżach służbowych w firmie. Sugeruje to, że podróże służbowe to obszar, w którym rola i odpowiedzialność dla funkcji zarządzania ryzykiem nie jest zawsze jednoznacznie określona.

Wsparcie kadry wyższego szczebla

Wsparcie ze strony kierownictwa wyższego szczebla jest pomocne, ale badanie pokazuje, że nie można wyciągnąć wniosku, że wzrosło ono po COVID-19 (wykres 5). Podobnie jak inne ryzyka biznesowe, zagrożenia związane z podróżami służbowymi wzrosły gwałtownie podczas pandemii, kiedy wprowadzono ogólnoświatowe obostrzenia podróży. Niebezpieczeństwo polega jednak na tym, że świadomość ta maleje wraz z oddalaniem się ryzyka. Za przykład można podać fakt, że ryzyko pandemii nie znajduje się już w dziesiątce najważniejszych zagrożeń w rejestrach ryzyka większości organizacji.

Jak mówi Julia Graham, dyrektor naczelna brytyjskiego stowarzyszenia zajmującego się ryzykiem - Armic: „Sprawy mogą interesować zarząd, gdy znajdują się przed ich oczami i wymagają uwagi, ale gdy tylko znikną z pola widzenia, mogą zniknąć z głowy. Tak więc wiadomość ta musi być regularnie przypomniana”.

„Podobnie jak w przypadku ubezpieczenia dyrektorów i członków zarządu, to również dotyczy ich bezpośrednio, biorąc pod uwagę, że wielu członków zarządu podróżuje w ramach swojej roli. Ograniczenia w podróżowaniu dotknęły ich w taki sam sposób, jak wszystkich innych. Co więcej, ostatnie wydarzenia, takie jak pożary w Grecji i południowej Europie, a także zakłócenia społeczne w Paryżu, przyczyniły się do zwiększenia ryzyka związanego z podróżowaniem” - mówi Graham.

Wykres 4. Jaka jest Twoja rola, w zakresie podróży służbowych?

Zakup i zarządzanie podróżami – 6 (27%)

Nadzorowanie polityki podróży służbowych

– 3 (13.5%)

Zarządzanie ryzykiem – 4 (18%)

Bezpieczeństwo i zapewnienie ciągłości biznesu

– 3 (13.5%)

Zarządzanie sytuacjami kryzysowymi

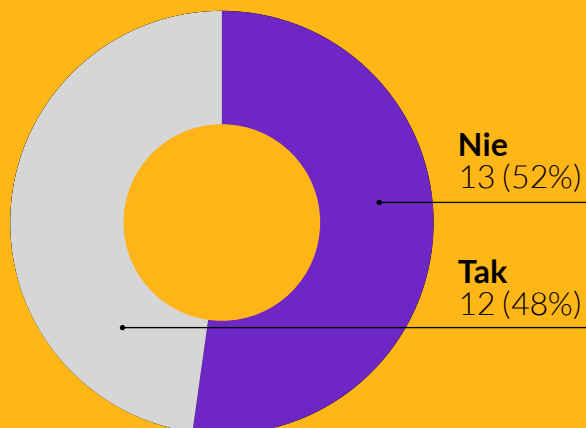
– 2 (9%)

Zatwierdzanie podróży – 2 (9%)

Brak roli – 2 (9%)

Brak odpowiedzi – 3

Wykres 5. Czy od czasu pandemii COVID-19 zagrożenie związane z podróżami służbowymi jest wyżej na liście priorytetów?



Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?

Istnieje również większa świadomość zakresu związanego z tym typem ryzyka. „Pandemia skupiła na tym uwagę” - mówi Penny Rogusz, dyrektor ds. ubezpieczeń w PwC. „Wcześniej ryzyko związane z podróżami służbowymi koncentrowało się przede wszystkim na bezpieczeństwie, ale teraz istnieje wiele innych czynników, takich jak zdrowie psychiczne oraz kwestie LGBTQ i różnorodności”.

Pandemia doprowadziła również do stanu, w którym podróżni proszą o więcej porad i wsparcia podczas swoich wyjazdów, mówi Rogusz. Trend ten można również przypisać licznym aplikacjom dostarczonym przez pracodawcę, które są obecnie dostępne dla osób podróżujących służbowo. Jednak w stosowaniu narzędzi monitorowania i śledzenia należy zachować równowagę, aby z jednej strony spełnić wymagania dotyczące opieki nad pracownikami i jednocześnie uszanować prawo pracowników do prywatności.

„Mamy pragmatyczne podejście” - mówi Rogusz. „Zachęcamy zatrudnione przez nas osoby do czasu wolnego i dbamy o to, aby byli chronieni i czuli się komfortowo w każdym momencie. Nasi pracownicy mogą poprosić o codzienną kontrolę, to zależy od nich”.

Rola ubezpieczeń

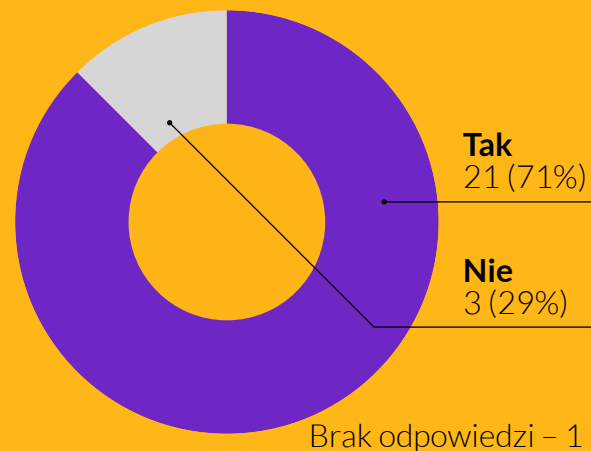
Ubezpieczyciele odgrywają kluczową rolę w zarządzaniu ryzykiem podróży służbowych, a badanie wykazało bardzo wysoki poziom (70%) poparcia w zarządzie, jeśli chodzi o korzystanie z ubezpieczenia jako ochrony podróży służbowych (wykres 6).

Podczas gdy poziom poparcia zarządu jest zadowalający, ryzyko związane z podróżami służbowymi powinno obejmować więcej niż ubezpieczenie, gdyż jest ono złożone i wymaga szeregu działań by odpowiednio nim zarządzić. Z drugiej strony, być może ubezpieczyciele mogliby zrobić więcej. Menedżerowie ds. ryzyka zostali zapytani o dodatkowe czynności jakie chcieliby, by ich ubezpieczyciele zapewniali (wykres 7).

„Wcześniej ryzyko związane z podróżami służbowymi koncentrowało się przede wszystkim na bezpieczeństwie, ale teraz istnieje wiele innych czynników, takich jak zdrowie psychiczne oraz kwestie LGBTQ i różnorodności”.

Penny Rogusz, PwC

Wykres 6. Czy Zarząd jest świadomy dostępnych możliwości ubezpieczenia i czy masz ich zgodę na korzystanie z ochrony?



Wykres 7. W jakich obszarach ryzyka związanego z podróżami służbowymi chciałbyś uzyskać większą pomoc od ubezpieczycieli?

Ubezpieczenie łączące zarządzanie ryzykiem z ochroną zdrowia i bezpieczeństwa

Pomoc w zapobieganiu zagrożeniom związanym z podróżami

Dostęp do usług doradztwa w zakresie ryzyka

Ochronę ubezpieczeniową, którą można zintegrować z programami międzynarodowymi.

Dostarczanie gotowych odpowiedzi, badań i dokumentów informacyjnych

Narzędzia umożliwiające zrozumienie pojawiających się zagrożeń na bieżąco

Regularne raportowanie trendów w podróżowaniu, aktualizacji ryzyka politycznego i analizy danych dotyczących roszczeń

Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?

Rozdział 2

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

„Każda organizacja potrzebuje polityki zarządzania ryzykiem związanym z podróżami, a ta norma daje firmom ramy odniesienia do tej polityki w sposób systematyczny i umożliwia wypracowanie spójnego podejścia” – mówi Graham z Airmic. Jest ona zdecydowaną zwolenniczką standardów biznesowych i była zaangażowana w rozwój ISO 31000, pierwszej normy poświęconej zarządzaniu ryzykiem. Jest ona również szefową delegacji brytyjskiego Komitetu Technicznego ds. Standardów Zarządzania Ryzykiem ISO.

Jednakże, chociaż Graham bardzo dobrze zna pochodzenie normy i proces jej powstania, to jest też bardzo świadoma tego, czym ta norma nie jest. „Jest to zbiór wytycznych, zapewniający ramy, a nie szablon lub standard zarządzania ryzykiem w podróżach. Został on opracowany przez ekspertów i daje możliwość korzystania z tego kapitału intelektualnego. Ale jak każda norma ISO, nie ma na celu mówić Tobie, jak coś zrobić” – mówi.

Norma nie jest również stworzona pod określone typy organizacji. Jest to ogólny zbiór wytycznych i powinien odpowiadać wszystkim organizacjom, niezależnie od

ich wielkości czy branży. Jednakże Graham twierdzi, że bardzo istotne jest, aby organizacje nie stosowały standardowego podejścia lub traktowały wdrażanie normy jako formalności wymagającej jedynie zaznaczenia wypełnionej rubryki.

„Firmy muszą nadać temu własny charakter, aby odzwierciedlić tożsamość organizacji. Oznacza to używanie języka przedsiębiorstwa i przyjęcie tego samego podejścia, które firma stosuje do innych aspektów zarządzania i zarządzania ryzykiem.”

Pierwszym etapem do stworzenia planu zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi jest

„Każda organizacja potrzebuje polityki zarządzania ryzykiem związanym z podróżami, a ta norma daje firmom ramy odniesienia do tej polityki w sposób systematyczny i umożliwia wypracowanie spójnego podejścia”

Julia Graham, Airmic

Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?



uzgodnienie polityki podróży służbowych i przekazanie jej pracownikom, przede wszystkim osobom podróżującym, za których jesteś odpowiedzialny, zanim rozpoczną swoją podróż, sugeruje Graham. „Należy poświęcić dużo uwagi na etapie przedwyjazdowym. Na przykład, może być to obszar wysokiego ryzyka i małej aktywności lub odwrotnie. Ma to wpływ na współmierność reakcji w zakresie zarządzania ryzykiem. Nie chcesz przecież ambiwalencji, apatii ani sytuacji, w której ktoś mówi ci, że potrzebuje bezpiecznej kryjówki lub uzbrojonej ochrony, gdy wchodzi na pokład samolotu.

Graham zaleca opracowanie macierzy lokalizacji, działań i adekwatnych poziomów ryzyka, która powinna następnie pokazywać poziom współczynnika proporcjonalności. „Kontakt z podróżującymi powinien być zapewniony już przed podróżą, aby byli oni dobrze przygotowani i wiedzieli, jakie narzędzia i usługi są dla nich dostępne. Wszystko zależy od dobrej komunikacji. Ale nie staraj się samodzielnie na bieżąco aktualizować tych informacji – warto rozważyć wykorzystanie jednego z doskonałych narzędzi online i usług oferowanych przez Ministerstwo Spraw Zagranicznych swojego kraju”.

Ścisła współpraca

Graham radzi również, aby menedżerowie ds. ryzyka ściśle współpracowali z działem zakupów lub działem podróży służbowych, jeśli taki istnieje, ponieważ często jest to zespół, który wie, jakie usługi assistance są dostępne na rynku lub od obecnych dostawców. „Nic nie działa osobno i nie inaczej jest z ryzykiem związanym z podróżami. Nie jest to tylko kwestia HR, bezpieczeństwa czy zakupów. Zarządzanie ryzykiem podróży służbowych to praca zespołowa, w której każdy ma inny zakres wiedzy do przekazania, ponieważ

„Nic nie działa osobno i nie inaczej jest z ryzykiem związanym z podróżami. Nie jest to tylko kwestia HR, bezpieczeństwa czy zakupów. Zarządzanie ryzykiem podróży służbowych to praca zespołowa, w której każdy ma inny zakres wiedzy do przekazania, ponieważ patrzy na temat z różnej perspektywy”.

Julia Graham, Airmic

patrzy na temat z różnej perspektywy”.

Podczas podróży, każdy powinien wiedzieć co robić, jeśli coś pójdzie nie tak. Powinno to być częścią wstępnej rozmowy, najlepiej przed dokonaniem jakichkolwiek rezerwacji podróży – mówi Graham. „Jeśli znajdujesz się w miejscu uznawanym przez twoją organizację za „wysokie ryzyko”, zalecam stosowanie procedur podwójnego sprawdzenia, w których ludzie muszą meldować się zgodnie z umową i w przypadku, gdy tego nie zrobią, zostaną poproszeni, aby potwierdzić, że wszystko jest w porządku. Warto rozważyć również wykorzystanie jednego z systemów śledzenia podróżujących. To nie działa jako ‘Wielki Brat’ - mogę zapewnić, że gdy cokolwiek złego dzieje się w danym miejscu, często pierwsze pytanie, jakie stawiają liderzy organizacji brzmi: „Czy mamy tam kogoś i czy wszystko z nimi w porządku?”

„Pomocne jest również podsumowanie po podróży - co poszło dobrze, a co źle i czy są rzeczy, które można wdrożyć, aby zapewnić poprawę”.

Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?



Istotne jest również by organizacje wiedziały jak daleko sięga ich odpowiedzialność, zarówno pod względem podróżujących jak i czasu trwania ich podróży - mówi Graham. Na przykład, jeżeli są kontrahenci, za których jesteś odpowiedzialny, to oni również powinni przestrzegać tych samych procedur. Nawet jeśli za nich nie odpowiadasz, to nadal powinieneś sprawdzić, jakie są ich procedury, aby zapewnić zgodność z własnymi. Dodatkowo, musi być jasne dla wszystkich zainteresowanych, w jaki sposób zdefiniowałeś czas pracy i czas wolny.

Nieuchronnie, będą szare strefy - przyznaje Graham. „Na przykład czy obowiązek należytej opieki obejmuje członków rodziny, którzy mogą towarzyszyć podróżującemu w interesach? W niektórych krajach, może być to obowiązkowy wymóg. Co, jeśli pracownik zostanie dłużej niż planował? Czy ochrona ubezpieczeniowa nadal go obejmuje? Kiedy pracownik jest oddelegowany na dłuższy okres za granicę, czy nadal jest podróżującym, czy ekspatriantem? To właśnie punkty, w których stała współpraca i komunikacja mają kluczowe znaczenie” - mówi Graham.

Stosowanie ISO 31030 jako punkt odniesienia

W przypadku Alaina Ronota, dyrektora ds. ryzyka grupowego i ubezpieczeń w Capgemini, norma ISO 31030 została wykorzystana jako sposób na porównanie i ulepszenie tego, co już jest obszernym planem zarządzania ryzykiem w podróży, który obejmuje: autoryzację przed podróżą, ograniczenia, gdzie ludzie mogą podróżować, szkolenia oraz informacje, globalne usługi assistance i specjalistyczne ubezpieczenia, sposoby utrzymywania kontaktu z podróżującymi oraz rejestrowanie/raportowanie

w celu gromadzenia kluczowych danych dotyczących ryzyka związanego z podróżą.

„Nasz plan podróży biznesowych zawiera jasne wytyczne i pomaga nam lepiej zrozumieć na co i gdzie narażeni są podróżujący. Aby wszystkie plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami były skuteczne, pracownicy muszą wziąć na siebie część ryzyka, a plan podróży musi być przekazany całej organizacji.” - mówi Ronot.

Plan jest rutynowo weryfikowany przez globalną grupę z udziałem kluczowych osób zainteresowanych i właścicieli poszczególnych obszarów z całej grupy - ds. bezpieczeństwa, mobilności, ryzyka i ubezpieczeń oraz HR - mówi Ronot. „Norma ISO 31030 była potwierdzeniem tego, co już robiliśmy, w dużej mierze dzięki pomocy stron trzecich, w tym zewnętrznych konsultantów i ubezpieczycieli”.

Standard również pozwolił Capgemini ulepszyć swój plan w niektórych obszarach, mówi Ronot. „Jednym z elementów, które musimy poprawić, jest większe wykorzystanie podsumowań po podróży. Dodaliśmy także więcej szkoleń dla personelu oraz zwiększyliśmy wykorzystanie danych” - mówi. „To kwestia procesu i uczynienia go bardziej wydajnym i systematycznym. Informacja zwrotna jest wykorzystywana w przypadku incydentu, aby zrozumieć, co poszło nie tak”.

Kolejnym krokiem, który podjęła firma było utworzenie zespołu ds. bezpieczeństwa, co poprawiło strukturę. „Nasi pracownicy są naszym kluczowym zasobem, dlatego zawsze weryfikowaliśmy nasze procesy i apetyt na ryzyko związane z podróżami służbowymi. Pandemia COVID-19 w dużej mierze wzmocniła ten proces, zwłaszcza (choć nie tylko) konieczność przestrzegania wytycznych” - mówi Ronot.

Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?

“Aby wszystkie plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami były skuteczne, pracownicy muszą wziąć na siebie część ryzyka, a plan podróży musi być przekazany całej organizacji”.

Alain Ronot, Capgemini

Wyważone podejście do zarządzania ryzykiem związanym z podróżami

Michael Jahn-Kozma jest menedżerem ds. ryzyka korporacyjnego w niemieckim przedsiębiorstwie KUKA, zajmującym się robotyką i automatyzacją i odpowiada za proces zarządzania ryzykiem w całej grupie na całym świecie. Firma oparła swoje wytyczne dotyczące zarządzania ryzykiem na normie ISO 31000 i posiada system zarządzania ryzykiem korporacyjnym (ERM).

Jednak przed wprowadzeniem normy ISO 31030, ryzyko związane z podróżami służbowymi nie zajmowało zbyt wiele miejsca w ramach ERM. Zamiast tego wprowadzono ubezpieczenie związane z podróżą, które pokrywało możliwe ryzyko.

Firma zatrudnia ponad 15 000 pracowników, a ponad 3 000 z nich regularnie podróżuje. Pandemia COVID-19 i ograniczenia w podróżowaniu sprawiły, że podróże służbowe stały się znacznie większym ryzykiem i czymś, co należy uwzględnić w programie ERM, dlatego Jahn-Kozma szczegółowo przyjrzał się normie ISO 31030.

Tradycyjnie - odpowiedzialność i procedury dotyczące zatwierdzania podróży służbowych posiadał dział HR,

Chcesz dać wszystkim jasne wytyczne, które nie są zbyt biurokratyczne, ale nadal skuteczne. Pomocne jest, jeśli są one osadzone w codziennych procesach, a nie postrzegane jako coś, co trzeba zrobić od zera.

Michael Jahn-Kozma, KUKA

podczas gdy w przypadku aktualizacji odnoszących się do bezpieczeństwa i ryzyka politycznego polegano na dostawcach zewnętrznych, takich jak International SOS. „Norma ISO 31030 stanowiła dobrą okazję do połączenia wszystkich tych procesów i opracowania bardziej sformalizowanego podejścia” - mówi Jahn-Kozma.

Obecnie firma jest w trakcie tworzenia nowych procedur, które mają nadzieje wdrożyć do przyszłego roku. W procesie tym nie tylko uczestniczy departament zarządzania ryzykiem, ale również kierownictwo wyższego szczebla, dział kadr, operacji, sprzedaży i IT (który zarządzają systemem online do rezerwacji podróży).

Dla Jahn-Kozma z KUKA chodzi o „znalezienie zrównoważonego podejścia do egzekwowania procesu zarządzania ryzykiem. Chcesz dać wszystkim jasne wytyczne, które nie są zbyt biurokratyczne, ale nadal skuteczne. Pomocne jest, jeśli są one osadzone w codziennych procesach, a nie postrzegane jako coś, co trzeba zrobić od zera. Wsparcie kierownictwa wyższego szczebla ma kluczowe znaczenie dla uzyskania akceptacji ze strony reszty firmy”.

Jahn-Kozma wierzy, że kierownictwo wyższego szczebla jest empatyczne i doskonale zdaje sobie sprawę z obowiązku należytej troski o pracownika. Wyzwaniem dla wielu firm jest uzyskanie poparcia od menedżerów średniego szczebla, którzy mogą znajdować się pod większą presją kosztów i czasu niż kierownictwo wyższego szczebla i będą obawiać się zakłóceń wynikających z nowych protokołów zarządzania ryzykiem. „Zawsze istnieje obawa, że możemy doprowadzić do nadmiernej regulacji. Zarządzanie ryzykiem ma za zadanie informować i uczyć, a nie próbować kontrolować wszystko.” - mówi Jahn-Kozma.

Żaden plan działania na rzecz ryzyka związanego z podróżami służbowymi nie może być zbyt szczegółowy

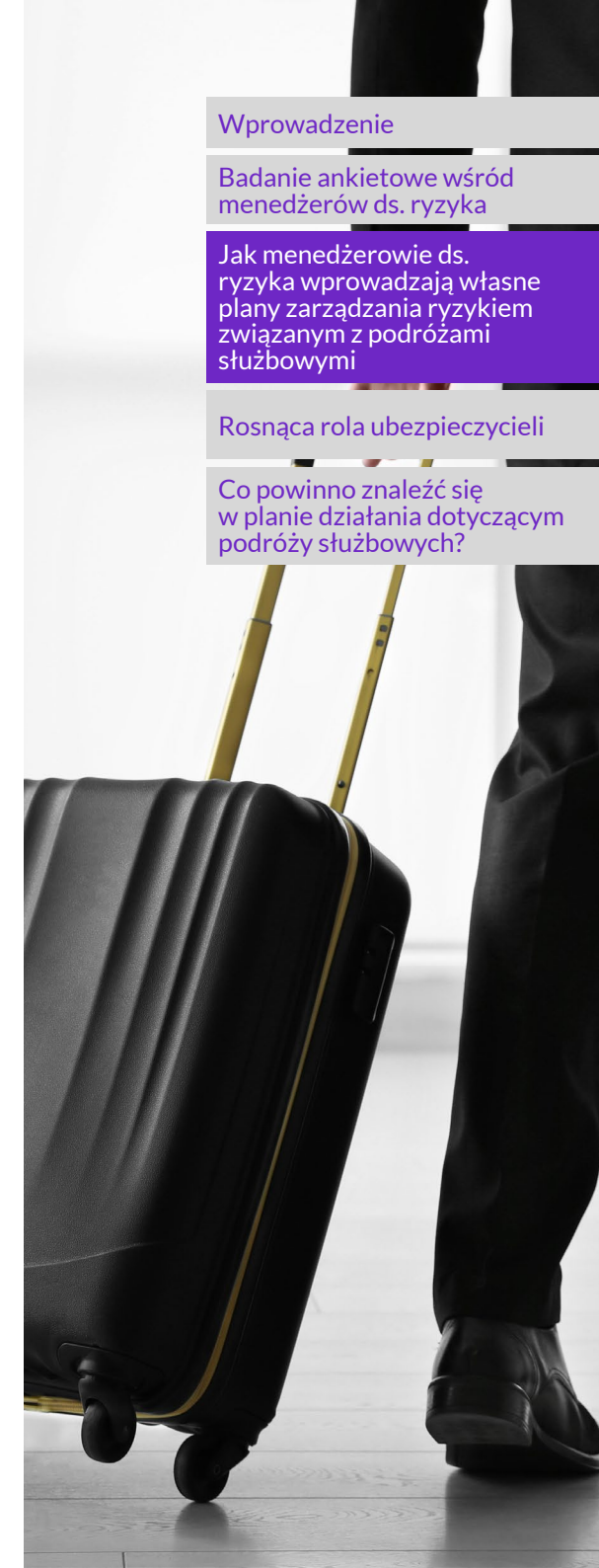
Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?



ani biurokratyczny, twierdzi Jahn-Kozma. „Powinien on zawierać informacje o tym, z kim należy się kontaktować w sytuacji kryzysowej lub awaryjnej i kto jest za co odpowiedzialny. Staraj się być tak elastyczny, jak to tylko możliwe. Określ tolerancję ryzyka dla każdego możliwego miejsca docelowego, a jeśli istnieje kraj o bardzo wysokim profilu ryzyka, zaangażuj funkcję ERM i potrzebę uzyskania dodatkowych zatwierdzeń. Pierwszą zasadą zarządzania ryzykiem jest przede wszystkim unikanie kryzysu.”

„Może się również zdarzyć, że ludzie nie będą przestrzegać zasad, dlatego dokładna weryfikacja jest ogromnym wysiłkiem. Nie powinno być żadnych dramatycznych niespodzianek, ale należy zachować proporcjonalność. Znajomość i świadomość procesu zarządzania ryzykiem podróży są kluczowe, ponieważ jego wdrożenie może potrwać nawet dwa lub trzy lata.” - mówi.

Identyfikacja luk w zakresie ochrony

PwC w pełni wdrożyło normę jako część swojego procesu zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi. Jedną z największych korzyści związanych z zaimplementowaniem standardu jest zaangażowanie wielu departamentów, wyjaśnia Rogusz. „Był to proces oparty na współpracy, prowadzony przez departament ds. zarządzania ryzykiem związanym z podróżami, który obejmował: zespół ds. podróży służbowych, bezpieczeństwa, ubezpieczeń i zespół imigracyjny. Norma 31030 pomogła połączyć wszystkie te działy razem w ujednolicony sposób”.

Wdrożenie rozpoczęło się w 2021 roku i zajęło 6 miesięcy. Procedura funkcjonuje już od 18 miesięcy. Praca z naszym ubezpieczycielem pomogła nam zidentyfikować luki w zakresie zabezpieczeń

i ubezpieczenia związanego z podróżami służbowymi, takie jak potrzeba pomocy w zakresie zdrowia psychicznego czy dostęp do specjalistycznego sprzętu dla podróżujących z niepełnosprawnościami. “- mówi Rogusz.

Dodaje również: „Zachęciło to nas do stworzenia formalnej pętli informacji zwrotnej, której wcześniej nie mieliśmy. Ogólnie rzecz biorąc, informacja zwrotna była przekazywana, gdy coś poszło nie tak. Nie był to proces proaktywny. Opinia zwrotna jest bardzo ważna. Podróżujący to ludzie na miejscu, którzy mają lepsze informacje niż ktokolwiek inny. Teraz, kiedy to już jest zaimplementowane, wydaje się to takie oczywiste”.

“Praca z naszym ubezpieczycielem pomogła nam zidentyfikować luki w zakresie zabezpieczeń i ubezpieczenia związanego z podróżami służbowymi, takie jak potrzeba pomocy w zakresie zdrowia psychicznego czy dostęp do specjalistycznego sprzętu dla podróżujących z niepełnosprawnościami”

Penny Rogusz, PwC

Rogusz wierzy, że ćwiczenie polegające na zbieraniu opinii dostarczyło firmie kilku ważnych spostrzeżeń. „Umożliwiło nam to między innymi bliższą współpracę z zespołami korzystającymi z niekomercyjnych samolotów - co ma zarówno wpływ na koszty, jak i ryzyko”.

Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?



Rozdział 3

Rosnąca rola ubezpieczycieli.

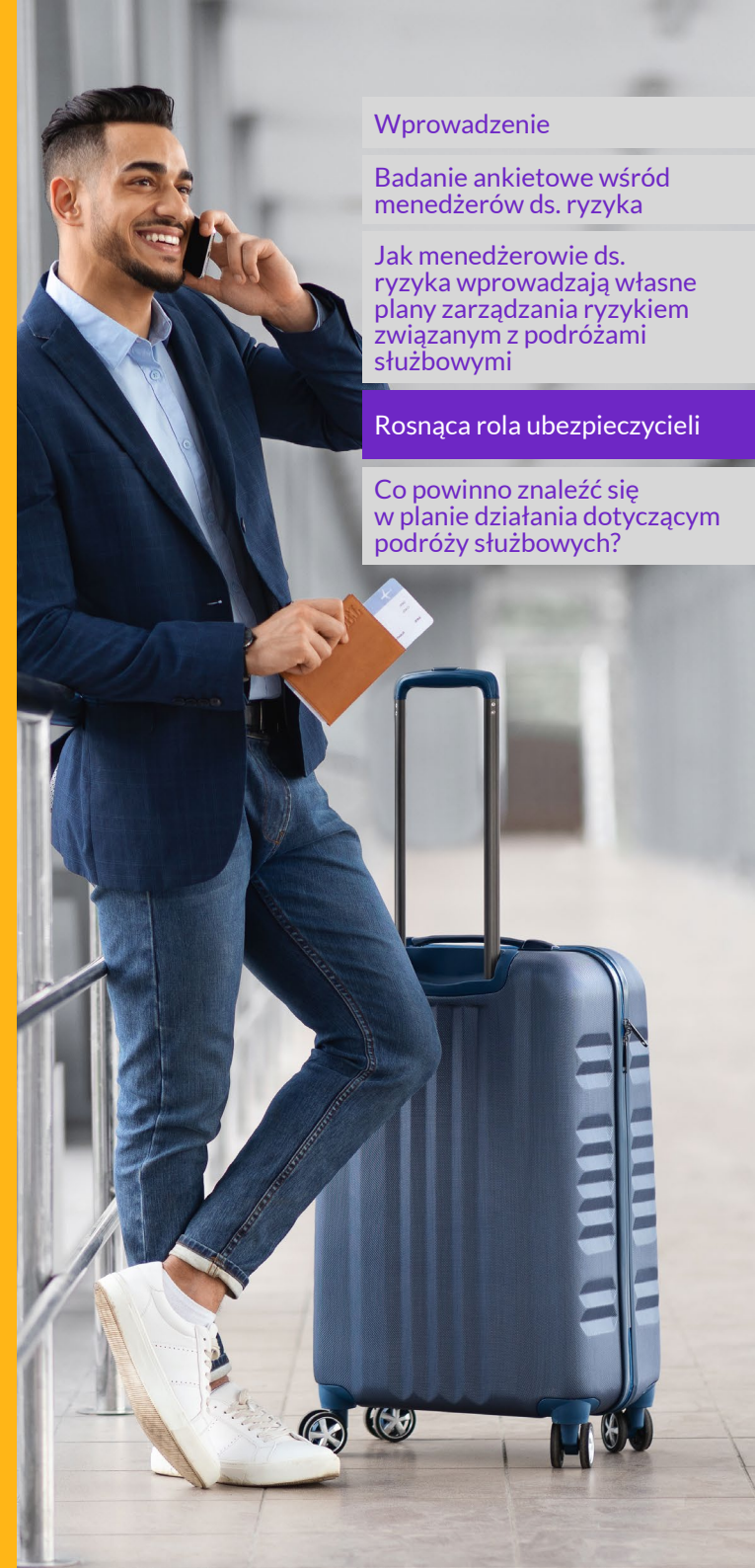
Jeżeli chodzi o ubezpieczycieli, Jahn-Kozma uważa, że procesy związane z wypłatą szkód są stosunkowo dobrze rozwinięte. „Usługi Assistance są również zazwyczaj uwzględnione w polisach podróży służbowych, co nie zawsze jest standardem wśród innych kategorii ubezpieczeń. Można jednak zrobić więcej, jeśli chodzi o pomoc w ocenie ryzyka i dostarczenie odpowiednich informacji na temat ryzyka geopolitycznego lub wszelkich innych zagrożeń charakterystycznych dla niektórych lokalizacji”.

Rogusz sugeruje również, że chciałaby zobaczyć większą elastyczność i pragmatyzm ze strony ubezpieczycieli i co istotne, większe uznanie dla firm, które wdrożyły standard w zakresie ochrony ubezpieczeniowej.

„W przypadku niestandardowych podróży służbowych uzyskanie ochrony ubezpieczeniowej czasami może zająć dużo czasu - bywa, że trwa to do momentu gdy sama podróż już się odbędzie. To stało się szczególnie trudne po COVID-19, mimo że wdrożyliśmy program zarządzania ryzykiem podróży i korzystamy z normy ISO – co udostępniliśmy ubezpieczycielom, jako część naszego wniosku o przedłużanie polisy”.

„Podróże służbowe zawsze będą wiązały się z nowymi wyzwaniem, ale ubezpieczyciele muszą zacząć od wsparcia przedsiębiorstw, które wykazują się silnym podejściem do zarządzania ryzykiem”.

Penny Rogusz, PwC



Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?

Nie pomagają to ani firmie, ani zaangażowaniu zarządu w zarządzanie ryzykiem związanym z podróżami, mówi Rogusz. „Podróże służbowe zawsze będą wiązały się z nowymi wyzwaniami, ale ubezpieczyciele muszą zacząć od wsparcia przedsiębiorstw, które wykazują się silnym podejściem do zarządzania ryzykiem”.

Ronot chciałby zobaczyć szerszy zakres ochrony ubezpieczeniowej, szczególnie dla destynacji niosących ze sobą ryzyko geopolityczne, takich jak Ukraina. „Rozumiem wyzwania, przed którymi stoją firmy ubezpieczeniowe, ale chcemy, by poszli z nami. Innym obszarem, w którym ubezpieczyciele mogliby pomóc, to udostępnianie danych dotyczących roszczeń, abyśmy mogli wykorzystywać te informacje do porównywania się z innymi firmami i uzyskania lepszego spojrzenia na trendy związane z ryzykiem podróży”.

Gisborne ma nadzieję, że wraz z rozwojem normy jak i planów zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi, nastąpi również większe zaangażowanie ubezpieczycieli. „Istnieją polisy ubezpieczenia podróży i różne firmy zajmujące się zarządzaniem kryzysowym, takie jak Crisis 24 i International SOS, które mogą dostarczać aplikacje i skonfigurować alerty dla podróżujących”, mówi. „Jednak nie znam ubezpieczyciela, który zapewnia usługę, polegającą na powiadamianiu firmy o zagrożeniach dla ich podróżujących pracowników i lokalizacji. Ponadto uważam, że ubezpieczyciele mogliby robić więcej by promować obowiązek troski o pracownika oraz normę ISO”.

Graham zgadza się, że ubezpieczyciele mają rolę do odegrania w promowaniu standardu oraz pomocy menedżerom ds. ryzyka w rozwijaniu własnego planu podróży służbowych. „Towarzystwa ubezpieczeniowe posiadają ogromną wiedzę oraz doświadczenie, a firmy tracą szansę, jeśli jedynie wykupują ochronę od swoich ubezpieczycieli. Istnieje tak wiele darmowych, cennych informacji, dostępnych od towarzystw ubezpieczeniowych

„Towarzystwa ubezpieczeniowe posiadają ogromną wiedzę oraz doświadczenie, a firmy tracą szansę, jeśli jedynie wykupują ochronę od swoich ubezpieczycieli. Istnieje tak wiele darmowych, cennych informacji, dostępnych od towarzystw ubezpieczeniowych i innych dostawców usług”.

Julia Graham, Airmic

i innych dostawców usług”.

Według Janene Blizzard, Vice President Accident & Health, Chubb EMEA, komentarze menedżerów ds. ryzyka oraz odpowiedzi udzielone w ankiecie przedstawione na wykresie 7 str.9 podkreślają znaczenie rozwijania wielostronnych relacji między ubezpieczonym, ubezpieczycielem, brokerem i specjalistycznymi firmami assistance.

„Ubezpieczenia oferują niektóre z tych dodatkowych usług, ale nie wszystkie” - stwierdza. „Firma w ramach przeglądu zarządzania ryzykiem związanym z podróżami, musi zwrócić uwagę na to, co może być wspierane wewnątrz, a co jeszcze należy pozyskać z zewnątrz. W czym może pomóc ubezpieczyciel i jego broker? Z jakich specjalizacji mogą skorzystać dzięki bezpośredniej umowie z dostawcą usług assistance, który jest w stanie bezpośrednio połączyć się z ich procedurami i systemami zarządzania ryzykiem związanym z podróżą?”.

Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?



Dlatego Janene Blizzard uważa, że najlepszym rozwiązaniem jest wielowarstwowa relacja pomiędzy ubezpieczycielem, brokerem i firmą assistance, którzy współpracują ze sobą w celu wsparcia klienta. Co więcej, zdaniem Blizzard, takie rozwiązania będą coraz częściej stosowane w zarządzaniu ryzykiem związanym z podróżami służbowymi. Ma to na celu nie tylko pomoc firmom w spełnieniu ich prawnego i moralnego obowiązku odpowiedzialności za pracownika, ale także uczynienie wszelkich procedur związanych z ryzykiem podróży służbowych bardziej skutecznymi i praktycznymi.

„Jako towarzystwo ubezpieczeniowe zazwyczaj pokrywamy koszty utraty rzeczy osobistych, nagłych wypadków medycznych i różnego rodzaju ryzyk związanych z podróżą” – mówi Blizzard. „Ale musimy również zapewnić wsparcie i dostęp do usług, a nie tylko wypłacać odszkodowania i przejmować ryzyko”.

Janene Blizzard ma nadzieję, że norma ISO 31030 będzie wykorzystywana przez menedżerów ds. ryzyka na trzy kluczowe sposoby:

- **Podniesienie rangi kwestii zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi i pomoc w zwiększaniu pozytywnej postawy wobec ryzyka związanego z podróżami służbowymi**
- **Przełamanie barier wewnątrz firmy, aby pracować razem w ramach zintegrowanego podejścia**
- **Ulepszenie istniejących obecnie procesów i procedur w celu opracowania solidniejszej strategii zarządzania ryzykiem**

Ma również nadzieję, że standard ten będzie szeroko stosowany i przyjęty nie tylko przez menedżerów ds. ryzyka, ale także przez ich kolegów z działu HR lub bezpieczeństwa i przez kierownictwo wyższego szczebla. „Ważne jest, aby firmy angażowały różne zainteresowane strony we wspieranie zarządzania ryzykiem związanym z podróżami, ponieważ wnoszona przez nich wiedza ułatwia identyfikację różnych zagrożeń, które muszą zminimalizować” – mówi. „Jest to ważne nie tylko ze względu na incydenty związane z podróżami, ale także na ryzyko związane z przestrzeganiem przepisów i reputacyjne”.

Korzyści płynące z tego standardu wykraczają poza zmniejszenie częstotliwości i dotkliwości incydentów w podróżach służbowych, twierdzi Blizzard. „Tak, skuteczne procedury zarządzania ryzykiem związanym z podróżami w oparciu o ISO 31030 pomogą chronić najcenniejszy zasób - pracowników i zmniejszyć koszty związane z podróżami. Ale mogą również zapewnić wiele więcej korzyści, takich jak promowanie kultury organizacji opartej na równości i otwartości, która pomoże przyciągnąć i zatrzymać talenty oraz poprawić reputację firmy”.

Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?

“Takie rozwiązania będą coraz częściej stosowane w zarządzaniu ryzykiem związanym z podróżami służbowymi. Ma to na celu nie tylko pomoc firmom w spełnieniu ich prawnego i moralnego obowiązku odpowiedzialności za pracownika, ale także uczynienie wszelkich procedur związanych z ryzykiem podróży służbowych bardziej skutecznymi i praktycznymi.”

Janene Blizzard, Chubb

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?

- Zaczynij od **audytu zagrożeń związanych z podróżą**, aby zrozumieć swój profil ryzyka związanego z podróżami – dokąd podróżują Twoi ludzie? Jak długo zostają? Co robią i gdzie będą, gdy tam dotrą? Jakie są potencjalne zagrożenia, na jakie mogą być narażeni i jakie ryzyka są szczególne dla różnych destynacji?
- Zadbaj o **odpowiednie narzędzia i wsparcie** dla podróżnych – jakie środki kontroli ryzyka stosujesz w tej chwili? Gdzie podróżujący mogą dowiedzieć się o ryzyku związanym z miejscem docelowym i czy wiedzą, jak uzyskać pomoc, jeśli jej potrzebują?
- **Zidentyfikuj i nawiąż kontakt z odpowiednimi zainteresowanymi stronami** oraz jasno określ role i obowiązki.
- **Zbierz opinie**, porozmawiaj z podróżującymi o ich doświadczeniach i zapytaj, czy mają uwagi lub czy mogą zidentyfikować obszary wymagające poprawy, a także **stwórz forum do komunikacji i dzielenia się informacjami**.
- **Przyjmij proaktywne podejście** do zarządzania podróżami, które obejmuje świadomość nadchodzących miejsc podróży, jednocześnie zdając sobie sprawę, że nie wszystkie podróże można zaplanować. Upewnij się, że znasz swoich dostawców assistance w nagłych wypadkach we wszystkich miejscach docelowych oraz powiązane obiekty i kanały komunikacji.
- **Upewnij się, że zarządzasz oczekiwaniami** i przygotuj się w jak największym stopniu.

Przydatne treści

<https://www.commercialriskonline.com/publications/risk-frontiers-survey/>

<https://www.iso.org/standard/54204.html>

<https://www.gbta.org/category/research-and-travel-trends>

<https://www.phocuswright.com/Travel-Research/Business-Travel>

<https://www.marketresearch.com/Consumer-Goods-c1596/Travel-Leisure-c90/Corporate-Travel-c677/>



Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?

W jaki sposób Chubb może pomóc?

Chubb oferuje szereg kompleksowych, wiodących na rynku produktów dla podróży służbowych, zapewniając zarówno pomoc medyczną jak też w zakresie bezpieczeństwa za granicą, w celu wsparcia podróżujących.

Klienci mogą oczekiwać najwyższej jakości produktów i usług dostępnych w najbardziej nieoczekiwanych sytuacjach, 24 godziny na dobę, przez cały rok, na całym świecie.

- Bogate globalne doświadczenie i eksperci ds. underwritingu
- Fachowa obsługa szkód świadczona przez naszych dedykowanych specjalistów technicznych A&H
- Wiodące na rynku usługi o wartości dodanej i innowacyjne rozwiązania cyfrowe
- Szeroki zakres ochrony ubezpieczeniowej dla różnych potrzeb w tym również dla największych i najbardziej złożonych ryzyk
- Zdolność do oferowania prawdziwie międzynarodowych rozwiązań dzięki obecności geograficznej

Aby dowiedzieć się więcej o doświadczeniu Chubb w zakresie zarządzania ryzykiem związanym z podróżami oraz o naszych usługach i produktach w zakresie podróży służbowych, [kliknij tutaj](#).

Zgodność z normami ISO

Standard ISO	Odpowiedź Chubb
Kompetencje (7.4.2)	Szkolenie w zakresie ryzyka przed podróżą za pomocą modułów e-learningowych
Informacje, porady i aktualizacje (7.4.3)	Informacje o bezpieczeństwie, kulturze i warunkach zdrowotnych specyficzne dla danej lokalizacji przekazywane przed podróżą i w jej trakcie, w tym alerty na żywo oparte na lokalizacji dla podróżujących i menedżerów ds. ryzyka
Platformy komunikacyjne (7.4.4)	Możliwość bezpośredniej komunikacji z podróżnymi indywidualnie lub masowo za pośrednictwem naszej aplikacji
Zarządzanie podróżą (7.4.8)	Szczegółowa ocena trasy i lokalizacji dla miejsc docelowych wysokiego i ekstremalnego ryzyka
Opieka medyczna (7.4.9.3); Usługi wsparcia medycznego i bezpieczeństwa (7.4.10); Punkty kontaktowe ds. incydentów i sytuacji kryzysowych (7.4.12)	24/7 dostęp do profesjonalnych porad medycznych i bezpieczeństwa
Śledzenie podróżnych (7.4.13)	Śledzenie podróżujących i ryzyka w czasie rzeczywistym za pomocą aplikacji Chubb Travel Smart

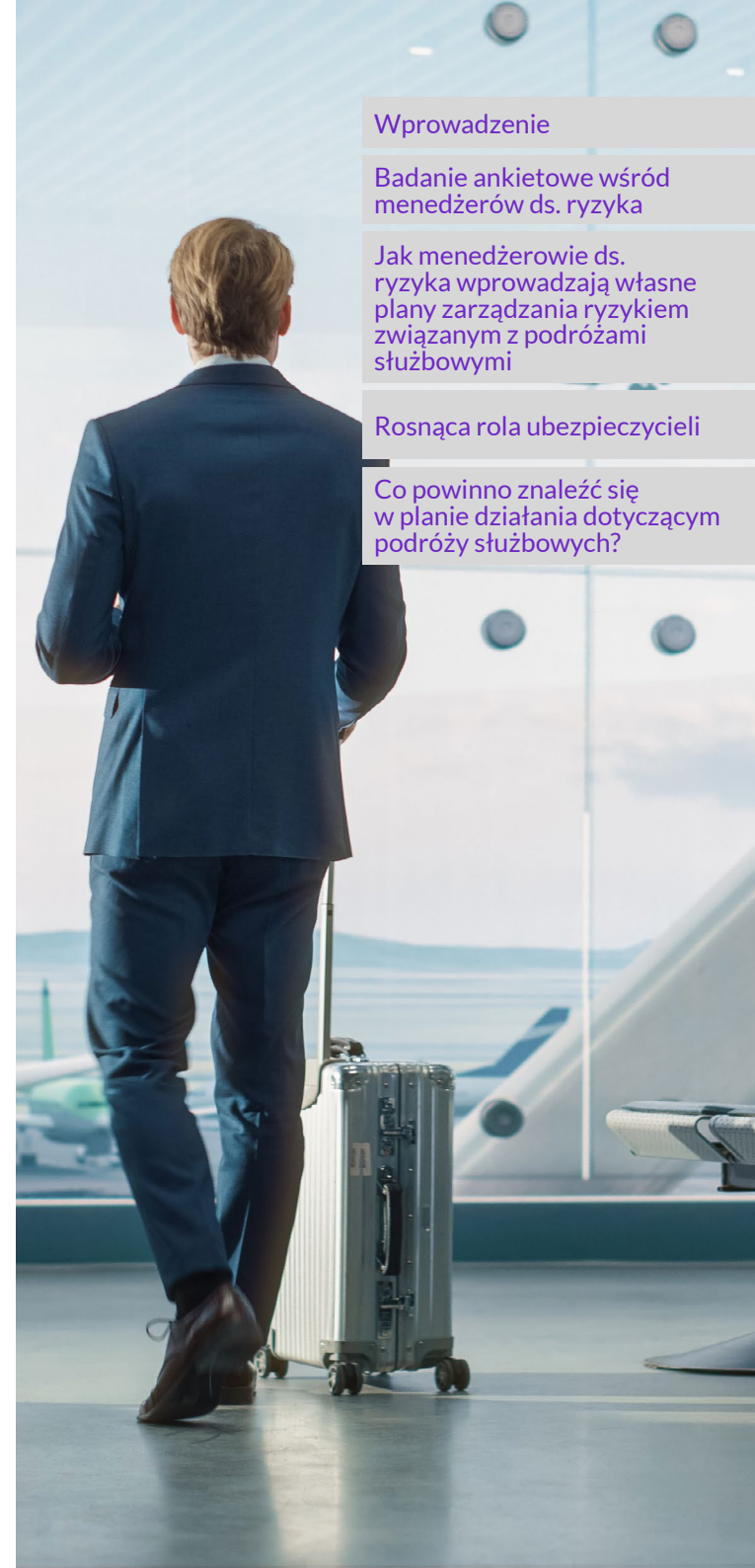
Wprowadzenie

Badanie ankietowe wśród menedżerów ds. ryzyka

Jak menedżerowie ds. ryzyka wprowadzają własne plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi

Rosnąca rola ubezpieczycieli

Co powinno znaleźć się w planie działania dotyczącym podróży służbowych?



Wszystkie treści zawarte w tym materiale służą wyłącznie celom informacyjnym. Nie stanowią one osobistej porady ani rekomendacji dla jakiegokolwiek osoby lub firmy w zakresie jakiegokolwiek produktu lub usługi. Prosimy o zapoznanie się z wydaną dokumentacją polisy, aby zapoznać się z pełnymi warunkami ubezpieczenia.

Chubb European Group SE Spółka Europejska Oddział w Polsce z siedzibą przy ulicy Królewskiej 18, 00-103 Warszawa, będąca oddziałem Chubb European Group SE posiada status dużego przedsiębiorcy.

Chubb European Group SE Spółka Europejska Oddział w Polsce, z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Królewska 18, 00-103 Warszawa, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000233686, NIP 1080001001, REGON 140121695. Chubb European Group SE jest zakładem ubezpieczeń podlegającym przepisom francuskiego kodeksu ubezpieczeń, zarejestrowanym w Rejestrze Działalności Gospodarczej i Rejestrze Spółek (Registres du Commerce et des Sociétés – RCS) w Nanterre pod numerem 450 327 374, z siedzibą we Francji, adres: La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, Francja. Chubb European Group SE posiada kapitał zakładowy w wysokości 896,176,662 EUR, opłacony w całości. UK8542-CRE 06/23

Dostarczone przez

Commercial Risk ^{CR}
Insurance & Risk Management News

we współpracy z

CHUBB®

UK8542-CRE 06/23

