

Praktyczny przewodnik

Podróże służbowe w centrum uwagi

Najważniejsze informacje o normie
ISO 31030 dotyczącej zarządzania
ryzykiem związanym z podróżą

Dostarczone przez

Commercial Risk^{CR}
Insurance & Risk Management News

we współpracy z

CHUBB[®]



Treść

Wprowadzenie Janene Blizzard

Vice President Accident & Health, Chubb EMEA

Rozdział 1 Geneza ISO 31030

Rozdział 2 Perspektywy nowych zagrożeń w podróżach służbowych

Rozdział 3 Jak korzystać z normy ISO 31030

Rozdział 4 Rola ubezpieczeń



Eksperci



Janene Blizzard

Vice President Accident & Health,
EMEA
Chubb



Xavier Florit

Regional Head of Corporate
Accident & Health, Continental
Europe & Middle East, North Africa
Chubb



Leon Burton

Head of Accident & Health
Corporate, UK, Ireland and
South Africa
Chubb



James Wood

Regional Security Director,
Northern Europe
International SOS

Wprowadzenie

Geneza ISO 31030

Perspektywy nowych
zagrożeń w podróżach
służbowych

Jak korzystać
z normy ISO 31030

Rola ubezpieczeń



Wprowadzenie



Janene Blizzard

Chubb's Vice President Accident & Health, Chubb EMEA

Jednym z aspektów, na który niewątpliwie wpłynęła globalna pandemia, jest zwiększona świadomość ryzyka związanego z podróżami służbowymi i potrzeba odpowiedniego przygotowania do podróży, w tym zakup ubezpieczenia.

Wzrosła również gotowość pracowników do podróżowania. Ankieta internetowa przeprowadzona przez GBTA² pokazała że siedmiu na dziesięciu respondentów uważa, że ich pracownicy są chętni do podróży służbowych. Jest to najwyższy wskaźnik od listopada 2020 roku.

Ankieta GBTA pokrywa się z wynikami badania przeprowadzonego przez Chubb. Badanie z listopada 2021 przeprowadzone na ponad 2000 osób podróżujących biznesowo po całym świecie³, wykazało, że zdumiewająco większość respondentów (84%) przyjęła z zadowoleniem powrót do podróży służbowych, prawie ta sama liczba respondentów (81%) zwraca większą uwagę na ubezpieczenie podróży służbowych wykupione przez ich pracodawców, podczas gdy 79% było pewnych tego, że ich organizacja zaopiekuje się nimi, gdy zachorują podczas podróży.

1 <https://www.statista.com/statistics/324786/global-business-travel-spending-growth-forecast/>

2 <https://www.gbta.org/wp-content/uploads/30th-Key-Highlights-ppt-Business-Travel-Outlook-Poll-January-31-2023-FINAL.pdf>

3 <https://www.chubb.com/th-en/articles/business-travel-survey-result.html>

Wprowadzenie

Geneza ISO 31030

Perspektywy nowych zagrożeń w podróżach służbowych

Jak korzystać z normy ISO 31030

Rola ubezpieczeń

Wydatki przeznaczane na międzynarodowe podróże służbowe mają wzrosnąć o

24%

do końca 2023 roku.



COVID-19 nie stworzył nowych zagrożeń, ale zwiększył świadomość trendów, które zawsze istniały, a teraz stały się bardziej widoczne – na przykład ryzyko rozprzestrzeniania się choroby zakaźnej, zakłócenia spowodowane zamkniętymi granicami i głęboką niestabilnością społeczną.

Dużym krokiem naprzód w zarządzaniu ryzykiem podróży służbowych było powstanie normy ISO 31030 – pierwszej globalnej normy dedykowanej temu zagadnieniu.

Norma ta zapewnia organizacjom punkt odniesienia do oceny, budowania i wdrażania skutecznych ram zarządzania ryzykiem związanym z podróżą. I chociaż nie być normą uregulowaną prawnie, ISO 31030 prawdopodobnie zostanie przyjęta jako globalny punkt odniesienia dla zarządzania ryzykiem podróży.

Oczywiste obowiązki prawne pracodawców i rosnąca złożoność globalnych zagrożeń powodują, że standard nie jest już wystarczający, a ISO podkreśla potrzebę przyjęcia przez organizacje bardziej zaawansowanego podejścia do identyfikacji i oceny ryzyka związanego z podróżami służbowymi w ramach zarządzania bezpieczeństwem.

W niniejszym sprawozdaniu przedstawiono zmieniający się krajobraz podróży służbowych i wynikający z nich wpływ na obowiązek „duty of care”. Raport ten szczegółowo opisuje, w jaki sposób norma ISO 31030 może pomóc organizacjom w spełnieniu tych obowiązków oraz zawiera zbiorczą listę kontrolną dla organizacji, które chcą porównać swój plan zarządzania ryzykiem związanym z podróżami.

Ponadto, w niniejszym sprawozdaniu przedstawiono inne korzyści, takie jak przyczynianie się do ogólnej odporności biznesowej i identyfikowanie ryzyka, które można przenieść na strony trzecie, jak na przykład ubezpieczyciele.

Branża ubezpieczeniowa ma do odegrania kluczową rolę w tym zmieniającym się obszarze. Brokerzy, ubezpieczyciele i operatorzy Assistance odgrywają istotną rolę we wspieraniu swoich klientów w tworzeniu silnych ram zarządzania ryzykiem, które będą chronić największy zasób ich firm – pracowników.

Wprowadzenie

Geneza ISO 31030

Perspektywy nowych zagrożeń w podróżach służbowych

Jak korzystać z normy ISO 31030

Rola ubezpieczeń

Organizacje muszą przyjąć bardziej zaawansowane podejście do identyfikacji i oceny zagrożeń związanych z podróżami służbowymi w ramach zarządzania ryzykiem.

Rozdział 1

Geneza ISO 31030

ISO 31030 dla zarządzania ryzykiem związanym z podróżami jest pierwszą normą określającą, w jaki sposób organizacje budują i utrzymują całościowy obraz ryzyka związanego z podróżą. Jest to następstwo wprowadzenia w 2018 r. normy ISO 31000 dotyczącej zarządzania ryzykiem, która była przełomowym momentem dla menadżerów ds. zarządzania ryzykiem i może być równie kluczowa dla zarządzania podróżami służbowymi.

Kevin Myers, przewodniczący grupy ekspertów ISO, która opracowała normę, powiedział, że ISO 31030 umożliwi organizacjom nie tylko kompleksową ochronę pracowników podczas podróży, ale także wykazanie, że ich decyzje związane z ryzykiem są oparte na solidnych i wiarygodnych informacjach.

“Ryzyko związane z podróżą różni się i zmienia w zależności od miejsc docelowych, sytuacji politycznej lub zdrowotnej i nie ma jednego zestawu zasad, który działa dla każdego miejsca docelowego lub profilu podróżnego” - powiedział. “ISO 31030 jest kluczowym narzędziem, które pomaga każdej organizacji wdrożyć realny i kompleksowy plan obejmujący wszystkie podstawy i zapewniający bezpieczeństwo pracownikom podczas podróży”.⁴

Przez dziesięciolecia zarządzanie ryzykiem związanym z podróżami było w dużej mierze obowiązkiem menedżerów ds. bezpieczeństwa, menedżerów ds. ryzyka i ubezpieczeń lub działów HR. Norma wyjaśnia jednak, że solidny program zarządzania ryzykiem związanym z podróżą musi angażować inne kluczowe zainteresowane strony: kierowników liniowych, działów zakupów, IT i działów prawnych, a także samych podróżujących. Dotyczy to firm każdej wielkości, od małych przedsiębiorstw po duże międzynarodowe korporacje.

Największą siłą napędową był popyt ze strony pracowników i świadomość, że uniwersalne podejście do ryzyka związanego z podróżami nie jest już adekwatne do ich potrzeb, zwłaszcza w świetle zmieniających się trendów w podróżach służbowych i ryzyka wynikającego z tych zmian.

⁴ <https://www.iso.org/news/ref2730.html>


Wprowadzenie

Geneza ISO 31030

Perspektywy nowych zagrożeń w podróżach służbowych

Jak korzystać z normy ISO 31030

Rola ubezpieczeń



“ISO 31030 umożliwi organizacjom nie tylko zapewnienie kompleksowej ochrony pracowników podczas podróży, ale także pokazanie, że ich decyzje dotyczące ryzyka są oparte na solidnych i wiarygodnych informacjach”

Rozdział 2

Perspektywy pojawiających się zagrożeń w podróżach służbowych

Zmieniające się trendy w podróżowaniu

W listopadzie 2020 r., w szczycie pandemii, gdy świat był zamknięty, współzałożyciel Microsoftu Bill Gates przewidywał, że ponad 50% podróży służbowych zniknie w świecie po pandemii. Argumentował, że teraz, gdy praca z domu jest możliwa, będzie istniał "bardzo wysoki próg" uzasadniający wyjazdy zagraniczne.⁵

Nie był to pogląd podzielany w tym czasie przez kierownictwo Microsoftu. Judson Althoff, Wiceprezes wykonawczy ds. działalności komercyjnej Microsoftu, stwierdził, że spodziewa się, iż podróże służbowe powrócą do wcześniejszego poziomu.⁶

Jak przewidział Althoff, podróże międzynarodowe powracają. "Spodziewaliśmy się powrotu do poziomu sprzed pandemii zarówno w podróżach służbowych, jak i wypoczynkowych w 2021 r." – mówi Xavier Florit, Head of Corporate, Accident & Health, Continental Europe, Chubb. "Podczas gdy podróże rekreacyjne zaczęły powracać do stanu sprzed pandemii wcześniej, nie zaobserwowaliśmy tego w przypadku podróży służbowych aż do tego roku."

Jednak od czasu pandemii COVID-19 nastąpiły pewne zmiany w praktykach dotyczących podróży służbowych wśród firm z siedzibą w Europie. Według Florit, loty długodystansowe powróciły do tego samego poziomu, ale nastąpił spadek liczby podróży krótkodystansowych.

Jest to po części próba obniżenia kosztów i zmniejszenia ryzyka związanego z bezpieczeństwem, ale także ograniczenia wpływu firm na emisję dwutlenku węgla. Zamiast tego organizacje skłaniają się ku wideokonferencjom. "Pracownicy zdali sobie sprawę, że zamiast podróżować do Francji na godzinne spotkanie, można to zrobić za pośrednictwem wideokonferencji", mówi Florit.

"Obecnie, wśród osób podróżujących służbowo, istnieje większa świadomość zagrożeń, na jakie mogą być narażeni podczas pobytu za granicą. Pracownicy chcą planować z wyprzedzeniem, a ich pracodawcy muszą uwzględnić to zapotrzebowanie na odpowiednie przygotowanie do podróży."

Xavier Florit, Chubb

⁵ <https://www.cnbc.com/2020/11/17/coronavirus-bill-gates-says-more-than-50percent-of-business-travel-will-disappear-long-term.html>

⁶ <https://www.cnbc.com/2020/11/17/coronavirus-bill-gates-says-more-than-50percent-of-business-travel-will-disappear-long-term.html>

Wprowadzenie

Geneza ISO 31030

Perspektywy nowych zagrożeń w podróżach służbowych

Jak korzystać z normy ISO 31030

Rola ubezpieczeń

A jeśli chodzi o loty długodystansowe, osoby podróżujące służbowo nie są już skłonne wylatywać w mgnieniu oka lub rezerwować lot na dwa dni przed zaplanowanym spotkaniem. “Wśród osób podróżujących służbowo jest teraz większa świadomość ryzyka, na jakie mogą się natknąć podczas pobytu za granicą”, mówi Florit. “Pracownicy chcą planować z wyprzedzeniem, a ich pracodawcy muszą uwzględnić to zapotrzebowanie na odpowiednie przygotowanie do podróży”.

W związku z tym przedsiębiorstwa powinny zapoznać się z niezliczonymi zagrożeniami związanymi z podróżami służbowymi oraz z tym jaki wpływ na te ryzyka mają: zmiany w zachowaniu podróżnych, napięcia geopolityczne, rozwój makroekonomiczny, obawy dotyczące zrównoważonego rozwoju i wiele innych czynników.

Ryzyko związane z podróżami służbowymi

Ryzyka związane z podróżami służbowymi są bardzo różne - od prozaicznych po najbardziej krytyczne pod względem powagi. Do najbardziej poważnych należą wydarzenia takie jak porwanie i okup, akty agresji politycznej, niepokoje społeczne, zamieszki, napaść fizyczna oraz poważne obrażenia i choroby.

Na drugim końcu spektrum znajdują się ryzyka o niskim nasileniu i wysokiej częstotliwości, takie jak zakłócenia podróży i drobne choroby. “Przełóżając nasze portfolio, widzimy zmniejszenie częstotliwości, jednak powaga zdarzeń wzrosła” - mówi Leon Burton Head of Accident & Health Corporate, Chubb UK, Ireland and South Africa. “Wiele drobnych zagrożeń można łatwiej złagodzić, zwłaszcza jeśli chodzi o roszczenia medyczne”.

Wzrost niepokoju społecznych i protestów

“Firmy muszą zapoznać się z tymi nowymi obszarami geograficznymi i pamiętać o zasadzie, że rynki wschodzące zazwyczaj wiążą się z większym ryzykiem niż kraje rozwinięte”

Leon Burton, Chubb

politycznych w dużych miastach na całym świecie zwiększył zakłócenia w podróży, podobnie jak wzrost akcji protestacyjnych, które doprowadziły do odwołania lotów i braku dostępności transportu publicznego.

Nie tylko duże miasta stanowią zagrożenie dla osób podróżujących służbowo. Podróże do nieznanych lokalizacji stały się bardziej powszechne, ponieważ firmy podróżują na rynki wschodzące w pogoni za rozwojem i nowymi możliwościami sprzedaży. “Firmy muszą zatem zapoznać się z tymi nowymi obszarami geograficznymi i pamiętać o zasadzie, że rynki wschodzące zazwyczaj wiążą się z większym ryzykiem niż kraje rozwinięte” - mówi Burton.

Ponadto pojawiły się nowe zagrożenia związane z podróżami służbowymi, typowe dla zacierających się granic dotyczących zakwaterowania. Na przykład wzrost liczby osób pracujących w domu stworzył szarą strefę, w której dom wakacyjny pracownika może być teraz również jego miejscem pracy. Podróżni mogą też zdecydować się na pobyt w czyimś domu wakacyjnym za pośrednictwem Airbnb zamiast w hotelu, co potencjalnie niesie ze sobą większe ryzyko.

Te zmiany w zachowaniach związanych z podróżami służbowymi i ich wpływ na zarządzanie ryzykiem muszą być brane pod uwagę przy wdrażaniu i stosowaniu normy ISO 31030.

Wprowadzenie

Geneza ISO 31030

Perspektywy nowych zagrożeń w podróżach służbowych

Jak korzystać z normy ISO 31030

Rola ubezpieczeń

ures

Arrivals



Rozdział 3

Jak korzystać z normy ISO 31030

ISO został zaprojektowany dla firm każdej wielkości i jest używany na trzy główne sposoby:

- Dla firm, które rozpoczynają swoją przygodę z zarządzaniem ryzykiem i traktują ramy wskazane w normie jako przewodnik
- Dla firm, które już zaczęły wdrażać pewne procedury, ale nie są do końca pewne, czy podążają właściwą ścieżką.
- Dla firm posiadających zaawansowany plan w zakresie zarządzania ryzykiem podróży, które chcą sprawdzić, czy jest on zgodny z najlepszymi praktykami.

Wiele firm zna już inne normy ISO związane z ryzykiem operacyjnym, takie jak 45001 (BHP) i 9001 (Jakość) i często są już certyfikowane. Norma ISO 31030 może być zintegrowana z tymi standardami, dzięki czemu jej wdrożenie jest łatwiejsze i mniej uciążliwe dla firmy, która już posiada takie normy.

Istnieją trzy główne cele, które firmy chcą osiągnąć poprzez zastosowanie wytycznych standardu:

- Lepsza identyfikacja ról i obowiązków związanych z zarządzaniem ryzykiem podróży.
- Skuteczniejsze plany i procedury postępowania
- Bardziej systematyczne wdrażanie zasad zgodności.

Wprowadzenie

Geneza ISO 31030




Perspektywy nowych zagrożeń w podróżach służbowych

Jak korzystać z normy ISO 31030

Rola ubezpieczeń



Aby pomóc firmom w ocenie ich obecnego podejścia do ryzyka związanego z podróżą, opracowaliśmy uproszczoną listę kontrolną składającą się z 8 pytań, aby porównać plany oceny ryzyka podróży z ISO.

Pytanie	Klauzula ISO	Green 	Amber 	Red 
1. Jak dobrze rozumiesz sposób, w jaki działa Twoja firma, gdzie działa, kto podróżuje i z jakiego powodu oraz jak wpływa to na ryzyko, na jakie narażeni są pracownicy podczas podróży?	4.1	Jesteśmy w pełni świadomi czynników wewnętrznych i zewnętrznych, które wpływają na ryzyko związane z podróżami pracowników.	Wykonaliśmy pewne prace, aby to rozważyć, ale jest to niekompletne i / lub nieudokumentowane / przez pewien czas.	Nie wykonaliśmy jeszcze żadnych prac w tym zakresie.
2. W jakim stopniu kierownictwo wyższego szczebla wykazuje odpowiedzialność za ryzyko związane z podróżami służbowymi i zapewnią wsparcie dla skutecznego zarządzania tym ryzykiem?	5.1	Istnieje wyraźne zaangażowanie kierownictwa wyższego szczebla w tę kwestię, poparte proporcjonalnym czasem i zasobami.	Kierownictwo wyższego szczebla dobrze reaguje na wspomniane problemy, ale nie jest jeszcze proaktywne. Mamy większość zasobów, których potrzebujemy, ale nie wszystkie.	Kierownictwo wyższego szczebla nie zaangażowało się jeszcze w widoczny sposób w zarządzanie ryzykiem związanym z podróżowaniem.
3. Czy wdrożono politykę zarządzania ryzykiem w podróży (TRM) obejmującą: <ul style="list-style-type: none"> • jasno określone role i obowiązki • wyznaczone cele • plan wdrożenia? 	5.2 5.3 5.4 5.6	Mamy ugruntowaną politykę TRM.	Rozpoczęliśmy ten proces, ale musimy zadbać o to, by spełniał on najlepsze praktyki rynkowe.	Nie wykonaliśmy jeszcze żadnych prac w tym zakresie.
4. Czy przeprowadzono proces oceny ryzyka związanego z podróżą, w ramach którego zidentyfikowano, przeanalizowano i oceniono wszystkie istotne zagrożenia?	6.1 6.2 6.3 6.4	Przeszliśmy przez ten proces.	Rozpoczęliśmy ten proces, ale musimy wziąć pod uwagę pewne luki.	Nie wykonaliśmy jeszcze żadnych prac w tym zakresie.
5. Czy w ramach zarządzania ryzykiem związanym z podróżami wdrożono, w stosownych przypadkach, wszystkie poniższe mechanizmy kontrolne? <ul style="list-style-type: none"> • akceptacja przed podróżą • ograniczenia dotyczące tego, kiedy i gdzie pracownicy mogą podróżować i przebywać • ogólne ubezpieczenie podrózne • specjalistyczne ubezpieczenie, takie jak ubezpieczenie od porwania i okupu • szkolenia i informacje dla pracowników, którzy podróżują • sposoby utrzymywania kontaktu z podróżującymi pracownikami. 	7.1 7.2.1 7.2.2 7.3.2 7.3.3 7.4.2 7.4.3 7.4.4	Zidentyfikowaliśmy i wdrożyliśmy pełen zakres kontroli, aby zapewnić właściwe zarządzanie ryzykiem dla podróżujących.	Niektóre z nich zostały wprowadzone, ale musimy wziąć pod uwagę pewne luki.	Musimy jeszcze wdrożyć te środki w kilku obszarach. To głównie od osób podróżujących zależy, jak sobie z tym poradzą.
6. Czy organizacja zaangażowała właściwych zainteresowanych partnerów wewnętrznych i zewnętrznych oraz poinformowała ich o polityce TRM i procedurach jej wdrażania?	8.1 8.2	W pełni przeszliśmy przez ten proces.	Częściowo zakończyliśmy ten proces.	Nie wykonaliśmy jeszcze żadnych prac w tym zakresie.
7. W jakim stopniu wdrożono procesy monitorowania i podsumowywania po podróży, aby podróżni mogli przekazywać informacje zwrotne na temat swoich podróży, które można wykorzystać do aktualizacji planu oceny ryzyka związanego z podróżą?	9.1	Zapewniamy pełny przegląd i monitorowanie procesów z wykorzystaniem ankiet, wskaźników i wzorców porównawczych.	Zapewniamy pewne procesy przeglądu i monitorowania.	Nie wykonaliśmy jeszcze żadnych prac w tym zakresie.
8. Czy wdrożono procesy rejestrowania i raportowania, które obejmują wszystkie istotne dane dotyczące zarządzania ryzykiem w podróży?	10.1	Dysponujemy kompleksowym procesem rejestrowania i raportowania, który obejmuje wszystkie istotne dane.	Rejestrujemy i zgłaszamy niektóre, ale nie wszystkie incydenty/dane.	Nie wykonaliśmy jeszcze żadnych prac w tym zakresie.

Lista kontrolna dostarczy przedsiębiorstwom informacji na temat dojrzałości ich planu ryzyka związanego z podróżą, wskazując obszary, które wymagają dalszego rozwoju lub włączenia. Pomoże również we wdrażaniu procesów, systemów i narzędzi niezbędnych do skutecznego zarządzania ryzykiem związanym z podróżą.

Głębokie zapoznanie się z pełnym dokumentem wytycznych ISO 31030 pomoże firmom w odpowiednim podejściu do różnych aspektów ryzyka związanego z podróżowaniem. Nie wszystkie podróże wymagają takiego samego poziomu rygoru w zakresie oceny ryzyka i zarządzania nim. Wytyczne zapewniają również organizacjom środki do wykazania, że decyzje dotyczące podróży opierają się na zdolności firmy do radzenia sobie z ryzykiem przy użyciu zasobów wewnętrznych lub z pomocą zewnętrzną.

Wytyczne zawierają ponadto kompleksowy zestaw opcji minimalizowania ryzyka, które przedsiębiorstwo może rozważyć, a wytyczne pomogą firmie wykazać, że ich decyzje dotyczące zarządzania ryzykiem związanym z podróżą opierają się na solidnych i wiarygodnych informacjach.

Kluczowe znaczenie ma również spójne wdrożenie planu zarządzania ryzykiem związanym z podróżami w całej organizacji, twierdzi Janene Blizzard, Vice President Accident & Health, Chubb EMEA “Kiedy dochodzi do nieoczekiwanego zdarzenia, nie dyskryminuje to pracowników niższego i wyższego szczebla. Dlatego ważne jest, aby ramy były stosowane zarówno do dyrektora generalnego, jak i dozorczy” – mówi Blizzard.

“Kluczowe jest, aby na poziomie zarządu istniało poparcie dla planu zarządzania ryzykiem w podróży i aby kierownictwo wyższego szczebla mogło przekazać ten plan pozostałym pracownikom”

Janene Blizzard, Chubb

Wprowadzenie

Geneza ISO 31030

Perspektywy nowych zagrożeń w podróżach służbowych

Jak korzystać z normy ISO 31030

Rola ubezpieczeń



Zmieniające się plany zarządzania ryzykiem związanym z podróżą

Wiele obszarów jest niedostatecznie reprezentowanych w poprzednich planach ryzyka podróży, a ISO pomaga podnieść ich znaczenie:

Obowiązek dochowania należytej dbałości o pracownika (duty of care)

Od czasu pandemii stało się to znacznie bardziej istotne zarówno dla pracodawców, jak i pracowników. Norma 31030 odwołuje się do ogólnej definicji obowiązku dochowania należytej dbałości o pracownika (duty of care), ale nie ma na celu zapewnienia konkretnego przewodnika po kwestiach prawnych z tym związanych. Uznaje jednak, że zobowiązania pracodawców wobec swoich pracowników ewoluowały.

W ostatnim dziesięcioleciu byliśmy świadkami włączenia do planów zarządzania ryzykiem podróży służbowych kwestii podróży służbowo-rekreacyjnych (bleisure) i pracy z domu (gdziekolwiek) oraz tego, jak mogą one zmieniać obowiązek zachowania należytej dbałości (duty of care). Kluczowe jest zapewnienie zaangażowanie o pracownika i jasnego zrozumienie planu ryzyka związanego z podróżą służbową oraz tego, w jaki sposób odnosi się on do każdego pracownika. Można wprowadzić ramy, ale jeśli nie ma zrozumienia i przestrzegania zaleceń ze strony pracowników, jest to znacznie trudniejsze. W tym właśnie może pomóc norma 31030, pokazując co firmy mogą i powinny robić w zakresie planów ryzyka podróży.

Zaangażowanie większej liczby ról

W przeszłości, gdy ubezpieczyciel rozmawiał z firmą o jej planach podróży służbowych, rozmawiał tylko z menedżerem ds. ryzyka lub HR. Obecnie

zaangażowanych jest o wiele więcej osób na stanowiskach kierowniczych i wszyscy powinni rozumieć ryzyko i wpływ podróży służbowych na obowiązek (duty of care) przez firmę. Jest to szczególnie istotne w przypadku zarządzania ryzykiem na stanowiskach wyższego szczebla, które odgrywają kluczową rolę w zapewnianiu akceptacji ze strony reszty organizacji i ustalaniu kultury firmy. Norma ISO zawiera wytyczne dotyczące zaangażowania wewnętrznych i zewnętrznych partnerów w celu zapewnienia skutecznego wdrożenia i komunikacji polityki i procedur zarządzania ryzykiem związanym z podróżami w firmie.

Znaczenie szkolenia i testowania

Sprawozdania po podróży są ważne, ponieważ pomagają uchwycić odpowiednie dane, które można wykorzystać do ulepszenia planu podróży firmy. Menedżerowie ds. ryzyka i ubezpieczyciele są tradycyjnie bardzo dobrzy w pozyskiwaniu danych dotyczących incydentów związanych ze zdrowiem i bezpieczeństwem, ale nie mają tak dużego doświadczenia w zakresie incydentów związanych z podróżami służbowymi i zdarzeniami potencjalnie wypadkowymi. Jest to stracona szansa na uzyskanie ważnych informacji, które mogą pomóc w ulepszeniu planów zarządzania ryzykiem związanym z podróżą, takich jak: dostępność transportu, jakość zakwaterowania, odpowiedni czas na regenerację przed powrotem do biura i inne informacje związane z podróżą.

Korzystne jest również prowadzenie ćwiczeń i szkoleń dla kierownictwa i kadry zarządzającej w celu usprawnienia procesów związanych z podróżami służbowymi. Jednym

Wprowadzenie

Geneza ISO 31030

Perspektywy nowych zagrożeń w podróżach służbowych

Jak korzystać z normy ISO 31030

Rola ubezpieczeń



z przykładów jest proces akceptacji – kto i w jaki sposób to robi. Zazwyczaj cena jest głównym czynnikiem przy rezerwacji podróży, ale gdy tylko wprowadzisz podejście oparte na ryzyku, może to wywołać dodatkowy niepokój i niepewność wśród menedżerów liniowych, co spowalnia proces rezerwacji. Przedsiębiorstwa powinny wykorzystywać normę ISO 31030 jako punkt odniesienia przy wprowadzaniu warstwowego, opartego na ryzyku podejścia do organizacji podróży służbowych, które nie spowalnia procesu i jest współmierne do związanego z nim ryzyka.

Kultura firmy



Ważne jest, aby firmy promowały odpowiednią kulturę biznesową w podróżach służbowych – to odpowiedzialność, która według Janene Blizzard z Chubb, spoczywa przede wszystkim na kierownictwie wyższego szczebla. “Kultura jest ustalana przez ludzi na szczycie organizacji. Dlatego ważne jest, aby istniało poparcie na poziomie zarządu dla planu zarządzania ryzykiem związanym z podróżami i aby kierownictwo wyższego szczebla mogło przekazać plan pozostałym pracownikom.”

Ważne jest również, aby upewnić się, że pracownicy są w pełni świadomi tego, jaka pomoc jest dla nich dostępna za granicą – coś, co nie zawsze ma miejsce, według Jamesa Wooda, regionalnego dyrektora ds. Bezpieczeństwa na Europę Północną, w międzynarodowej firmie International SOS, zajmującej się zarządzaniem ryzykiem w zakresie zdrowia i bezpieczeństwa.

Na przykład Wood mówi, że International SOS zauważył pewne konkretne przykłady, w których pracownicy nie ubiegali się o medyczną opiekę ambulatoryjną podczas podróży, ale zaobserwowano wzrost nieobecności po podróży z powodu choroby. Dane sugerują, że ludzie zwykle nie szukają pomocy medycznej za granicą i cierpią w milczeniu, aż wrócą do domu.

“Jest to połączenie braku wiedzy na temat dostępu do opieki medycznej i niechęci do eskalacji tych spraw za granicą” - mówi Wood. “Chodzi zarówno o postawy kulturowe, jak i o sam proces. Norma ISO pomoże to przezwyciężyć, dzięki czemu ludzie poczują się bardziej komfortowo w dostępie do opieki medycznej, szczególnie w kraju, w którym nie są zaznajomieni z infrastrukturą medyczną.”

Bieżące zmiany



Jak w przypadku każdego nowego standardu, istnieje miejsce na ulepszenia i zmiany w przyszłości, ale przewiduje się, że będą to raczej dodatki i poprawki niż kardynalne zmiany.

Jednym z obszarów, który może wymagać dalszych prac, jest proces wyjątków. Norma słusznie uznaje, że nawet w najlepszych planach dotyczących podróży nie wszystkie wydarzenia mogą zostać uchwycone. Niektóre wycieczki mogą wymagać rezerwacji poza planem. Standard wspiera ideę, że ramy muszą być holistyczne, a nie czymś o wąskich parametrach. Jest to potwierdzenie, że musi istnieć pewien proces, ale nie proces dla samego procesu.

Innym stale rozwijanym aspektem jest certyfikowany status standardu. ISO tworzy dwa rodzaje norm; pierwszy to standard z możliwością certyfikacji, który pozwala na formalną walidację zgodności przez stronę trzecią. Drugi to ramy, które mogą pomóc w opracowaniu najlepszych praktyk, ale nie podlegają certyfikacji.

Niektóre firmy chcą wykorzystać ISO 31030, aby pomóc im zademonstrować swoje zaangażowanie w zarządzaniu ryzykiem związanym z podróżami i ostatecznie będą chciały publicznie potwierdzić to poprzez proces certyfikacji. Jeśli ISO 31030 stanie się w przyszłości normą podlegającą certyfikacji, przyjęcie standardu teraz będzie oznaczać mniej pracy, gdy certyfikacja będzie dostępna. Potencjalnym minusem jest to, że staje się to ćwiczeniem polegającym na odhaczaniu pól; powinny to być raczej całościowe ramy, a nie zgodność dla samej zgodności z przepisami.

Wprowadzenie

Geneza ISO 31030

Perspektywy nowych zagrożeń w podróżach służbowych

Jak korzystać z normy ISO 31030

Rola ubezpieczeń

Rozdział 4

Rola ubezpieczeń

Norma ISO 31030 w naturalny sposób przyczyni się do zwiększenia roli ubezpieczeń w ograniczaniu ryzyka związanego z podróżowaniem. Polisy ubezpieczenia podróżnego stały się bardziej kompleksowe i, podobnie jak w przypadku planów zarządzania ryzykiem podróży, zakup ubezpieczenia podróżnego nie jest już procesem uniwersalnym. "Polisy są dostosowane do lokalizacji i czasu trwania podróży, wielkości firmy i liczby pracowników", mówi Xavier Florit z Chubb.

Uznaje się również, że ubezpieczenie to nie tylko zabezpieczenie finansowe dla firm, ale także jeden z wielu środków zapobiegawczych dostępnych dla pracowników. Według Jamesa Wooda z International SOS ubezpieczenie podróżne powinno być zatem ujęte jako świadczenie pracownicze, a nie dyrektywa pracownicza.

Wood twierdzi również, że ubezpieczyciele powinni być częścią procesu, gdy firma formułuje lub aktualizuje swój plan ryzyka podróży, a nie tylko stroną trzecią, która jest informowana o zmianach. "Naprawdę dobry plan zarządzania ryzykiem związanym z podróżowaniem będzie angażował wszystkie zainteresowane strony, które mają do odegrania pewną rolę. Wiemy, że ubezpieczyciele odgrywają tu ogromną rolę", mówi Wood.

Największą zmianą ze strony ubezpieczycieli w kwestii podróży służbowych jest przejście od bycia reaktywnym do działania proaktywnego, mówi Leon Burton z Chubb. "Tradycyjnie ubezpieczyciele konkurowaliby między sobą pod względem zdolności do reagowania po wystąpieniu roszczenia. Obecnie polem bitwy jest zakres i dostępność usług w ramach tej polisy.", mówi.

Usługi te mogłyby na przykład obejmować doradztwo w zakresie zdrowia psychicznego po podróży, a także szereg narzędzi udostępnianych podróżującym pracownikom do wykorzystania zarówno przed, jak i w trakcie podróży.

Wprowadzenie

Geneza ISO 31030

Perspektywy nowych zagrożeń w podróżach służbowych

Jak korzystać z normy ISO 31030

Rola ubezpieczeń



Proaktywny partner

Ubezpieczyciele mogą zaoferować szkolenia dla osób podróżujących poprzez serię kursów online, dostarczać raporty przed wyjazdem oraz zapewniać dostęp do portali internetowych z informacjami na temat warunków podróży i wiz. Ubezpieczyciele mogą również udostępniać specjalistyczne linki do firm assistance dla podróżnych udających się do miejsc wysokiego ryzyka, a także aplikacje ze śledzeniem GPS i interaktywnymi pulpitemi nawigacyjnymi.

Innowacje te umożliwiły klientom dostęp do czegoś namacalnego, co świadczy o ich zaangażowaniu w wypełnianie obowiązków związanych z zachowaniem należytej dbałości o pracowników (duty of care). Według Burтона rozwój zintegrowanych usług umożliwił podróżnym dostęp do alertów opartych na lokalizacji i szczegółowych informacji o lokalnych obiektach, zapewniając jednocześnie pracodawcom łatwe narzędzie do wdrażania własnych procedur bezpieczeństwa i monitorowania.

Dostęp do pomocy ubezpieczyciela jest również uproszczony dzięki jednodotykowemu połączeniu z usługami assistance, a około 70% roszczeń podróżnych jest obecnie zgłaszanych za pośrednictwem aplikacji internetowych.

Ważne są również informacje zwrotne po podróży, mówi Janene Blizzard z Chubb. "Firmy powinny poświęcić trochę czasu na przeprowadzanie podsumowań z podróżnymi, nawet jeśli nie doszło do żadnego poważnego incydentu, aby uzyskać cenne informacje zwrotne, które pozwolą im rozwinąć swoje wytyczne."

Rola brokera również ewoluowała. Ubezpieczyciele mają podobny zakres świadczeń, więc rola brokera jest niezbędna, aby zrozumieć, jak te usługi

“Naprawdę dobry plan zarządzania ryzykiem związanym z podróżowaniem będzie angażował wszystkie zainteresowane strony, które mają do odegrania pewną rolę. Wiemy, że ubezpieczyciele odgrywają tu ogromną rolę.”

James Wood, International SOS

mogą działać. Przetargi na umowy ubezpieczenia podróżnego nie koncentrują się już wyłącznie na cenie, ale zawierają o wiele więcej pytań dotyczących warunków, wyłączeń i wniosków o podanie danych dotyczących roszczeń.

Wyzwaniem jest zrozumienie potrzeb podróżujących: celu podróży, branży, w której pracują i miejsca docelowego, które odwiedzają. "Oczekują informacji przed i po podróży oraz stałego wsparcia podczas podróży. Proces zgłaszania incydentów musi być jasny. To nie może być improwizacja", mówi Xavier Florit.

Bezpośrednią konsekwencją pandemii jest większa uwaga i świadomość ryzyka we wszystkich aspektach życia, w tym w podróżach służbowych. Pracownicy oczekują od swoich pracodawców więcej, a skuteczne wykorzystanie normy ISO 31030 do opracowania i przetestowania kompleksowego programu zarządzania ryzykiem w podróży służbowej jest kluczowym narzędziem w spełnianiu tych oczekiwań.

Wprowadzenie

Geneza ISO 31030

Perspektywy nowych zagrożeń w podróżach służbowych

Jak korzystać z normy ISO 31030

Rola ubezpieczeń



Najważniejsze wnioski

- Norma ISO 31030 zapewnia firmom punkt odniesienia do oceny, tworzenia, wdrażania i przeglądu skutecznych ram zarządzania ryzykiem związanym z podróżami służbowymi.
- Norma ISO 31030 podnosi znaczenie obowiązku zachowania należytej dbałości o pracowników (duty of care), angażując w to większą liczbę osób ról w organizacji, testując i trenując procesy dotyczące podróży służbowych w firmie, a także zwiększając świadomość pracowników i ich zaangażowanie w procedury zarządzania ryzykiem podróży służbowych.
- Firmy powinny angażować wiele zainteresowanych stron, w tym HR, IT i kierowników liniowych, w opracowywanie planów zarządzania ryzykiem związanym z podróżami, wszyscy powinni rozumieć to ryzyko i wpływ na obowiązek dochowania należytej dbałości o pracowników (duty of care) przez firmę.
- Przedsiębiorstwa powinny stosować bardziej zaawansowane podejście, aby uchwycić i uwzględnić ryzyko związane z podróżami służbowymi w swoich ramach zarządzania ryzykiem.
- Dział zarządzania ryzykiem ma do odegrania kluczową rolę w zapewnieniu zaangażowania kierownictwa wyższego szczebla i odpowiedzialności za plan zarządzania ryzykiem w podróży.
- Podsumowania, szkolenia i testy po podróży są ważne dla poprawy planów zarządzania ryzykiem związanym z podróżowaniem.
- Należy promować kulturę firmy, ustaloną przez kierownictwo wyższego szczebla, w której ryzyko związane z podróżowaniem jest traktowane poważnie, aby zapewnić, że pracownicy są w pełni świadomi procedur i tego, jaka pomoc jest dla nich dostępna za granicą.
- Ubezpieczyciele przeszli od podejścia reaktywnego do proaktywnego i mogą odgrywać partnerską rolę w formułowaniu polityki, która pasuje do potrzeb firmy, aby wspierać kompleksowy plan zarządzania ryzykiem w podróży.

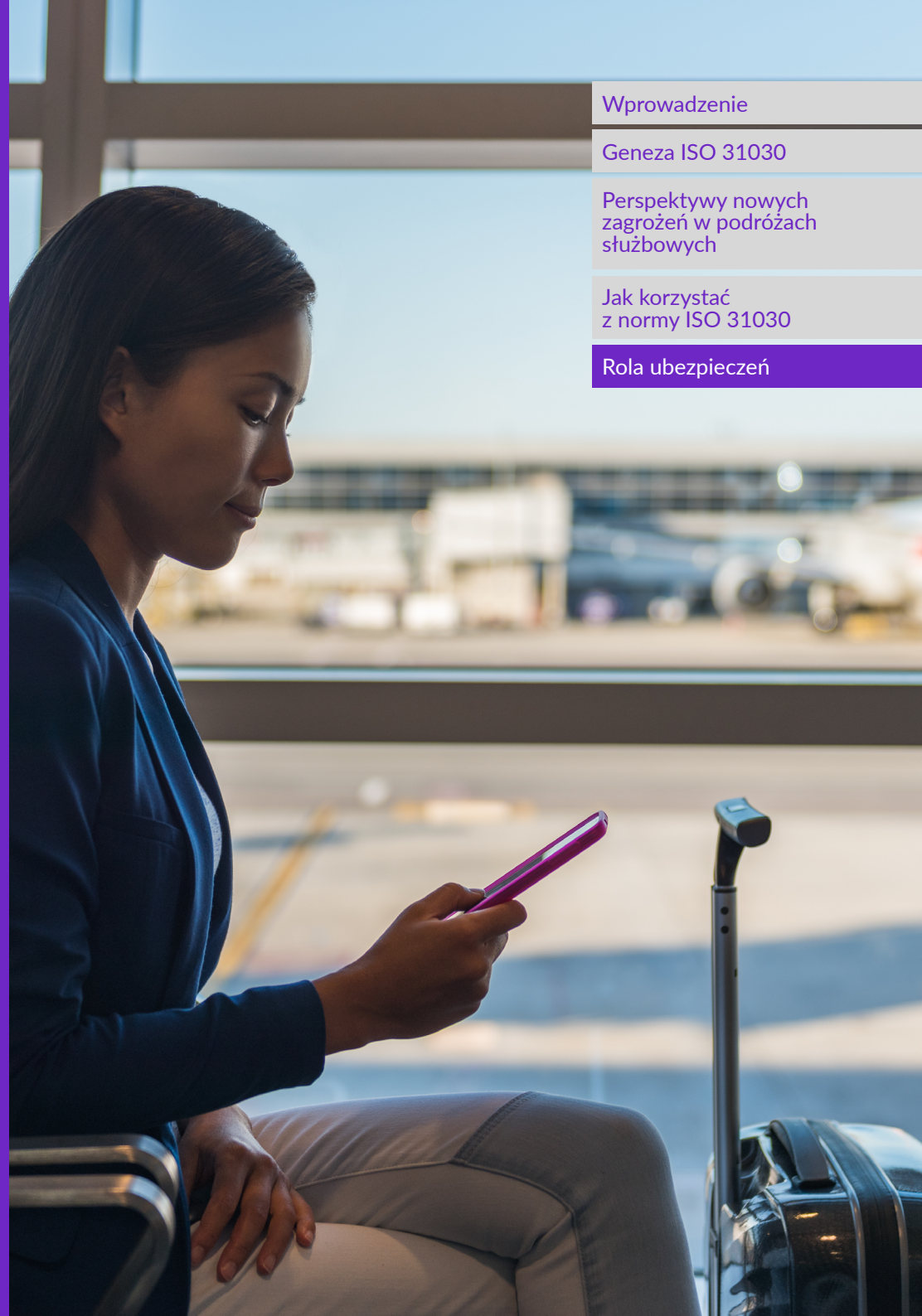
Wprowadzenie

Geneza ISO 31030

Perspektywy nowych zagrożeń w podróżach służbowych

Jak korzystać z normy ISO 31030

Rola ubezpieczeń



Jak Chubb może pomóc?

Aby pomóc w opiece nad podróżującymi pracownikami, Chubb opracował Chubb Business Class, ofertę ubezpieczeń dla podróży służbowych, która łączy w sobie kompleksową ochronę, pomoc 24/7 i innowacyjne rozwiązania cyfrowe dla pracowników podróżujących służbowo.

Business Class została stworzona, aby wspierać menedżerów ryzyka, menedżerów HR i nabywców ubezpieczeń podróży służbowych od małych do dużych firm w ich obowiązkach związanych z zachowaniem należytej dbałości o pracowników (duty of care). Możemy zapewnić najwyższy poziom usług i ochronę dla pracowników, umożliwiając im bezpieczne podróżowanie.

Aby dowiedzieć się więcej o zarządzaniu ryzykiem w podróży przez Chubb oraz naszych usługach i produktach związanych z podróżami służbowymi [kliknij tutaj](#).

Zgodność z normami ISO

Polisa Chubb pomoże dostosować procedury do niektórych kluczowych wymagań normy ISO:

Norma ISO	Odpowiedź Chubb
Kompetencje (7.4.2)	Szkolenie przed podróżą w zakresie ryzyka za pośrednictwem modułów e-learningowych
Informacje, porady i aktualizacje (7.4.3)	Informacje dotyczące zdrowia, kultury i bezpieczeństwa w danej lokalizacji przekazywane przed podróżą i w jej trakcie, w tym alerty na bieżąco oparte na lokalizacji dla podróżujących i menedżera 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 wysokiego i ekstremalnego ryzyka
Leczenie medyczne (7.4.9.3); służby medyczne i służby wsparcia bezpieczeństwa (7.4.10); Punkty kontaktowe ds. incydentów i sytuacji alarmowych (7.4.12)	24/7 dostęp do profesjonalnych porad medycznych i bezpieczeństwa
Śledzenie podróży (7.4.13)	Śledzenie podróży i ryzyka w czasie rzeczywistym za pomocą aplikacji Chubb Travel Smart

Wprowadzenie

Geneza ISO 31030

Perspektywy nowych zagrożeń w podróżach służbowych

Jak korzystać z normy ISO 31030

Rola ubezpieczeń



Cała zawartość tego materiału służy wyłącznie ogólnym celom informacyjnym. Nie stanowi osobistej porady ani rekomendacji jakiegokolwiek produktu lub usługi dla jakiejkolwiek osoby lub firmy. Prosimy o zapoznanie się z wydaną dokumentacją polisową, aby uzyskać pełne warunki ubezpieczenia.

Chubb European Group SE (CEG).

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.

Dostarczone przez

Commercial Risk^{CR}
Insurance & Risk Management News

we współpracy z

CHUBB[®]

UK8541-CRE 06/23

