

LISTOPAD – 11/2013 (41)

TSL biznes

MIESIĘCZNIK PROFESJONALISTÓW BRANŻY TRANSPORT-SPEDYCJA-LOGISTYKA

Cena 9,90 zł
(5% VAT)

ISSN 2081-5255

Temat numeru:

**Logistyka
branży e-commerce**

**Ożywienie
na rynku
leasingu**

**Więcej
płatnych dróg**

Rusza frachtowa sieć Europy
Cena polisy OCP a zakres ubezpieczenia

Zamów bezpłatną e-prenumeratę

Czytaj on-line na www.TSL-BIZNES.PL


BEST IN TEST

MAN TGX EFFICIENTLINE



**Trucker
SUPERTEST**

Rekord zużycia:
25,2 l/100 km
MAN TGX Euro 6
EfficientLine

MAN rekomenduje 

Jesteśmy dumni z kolejnego, najlepszego rezultatu ciężarówki MAN TGX EfficientLine. Nasz mistrz oszczędnej jazdy pozostawił innych daleko w tyle, tym razem w teście magazynu Trucker, gdzie spalając tylko 25,2 l na 100 km osiągnął rekord zużycia paliwa. Stał się tym samym najbardziej efektywną ciężarówką w swojej klasie.

Skorzystaj z możliwości optymalizacji kosztów - z MAN TGX EfficientLine to możliwe!

Engineering the Future - since 1758.

MAN Truck & Bus



„Stawiam na bezpieczeństwo“



■ *Władysław Frasyniuk, FF Fracht sp. z o.o.*

„Tak jak nasi klienci, stawiamy na rzetelność, solidność i bezpieczeństwo – dlatego wybieramy współpracę z firmą TimoCom” – podsumowuje Władysław Frasyniuk, udziałowiec w firmie FF Fracht sp. z o.o. (w TimoCom od 2004r.).

TimoCom Secure to skuteczny pakiet bezpieczeństwa chroniący firmy przed wieloma zagrożeniami rynku.

Przekonaj się co Ty zyskasz! Przetestuj przez 4 tygodnie za darmo pełną wersję programu. Zadzwon pod bezpłatną infolinię: +800 10 20 30 90 (bezpłatna infolinia dla połączeń z telefonów stacjonarnych)* lub odwiedź naszą stronę internetową.



 **Dołącz do nas na Facebook'u!**

www.timocom.pl/koncern 

*Połączenia z numerami infolinii z telefonów stacjonarnych są z reguły bezpłatne. W zależności od operatora i posiadanej taryfy możliwe jest wystąpienie innych cen.



Jak donosi raport „Digital Trends 2013” przygotowany przez firmę Deloitte, wielkość gospodarki internetowej w Polsce w ciągu ostatnich sześciu lat podwoiła się i odpowiada ona już za 5,8 proc. PKB wypracowanego w 2012 roku. Jej całkowita wartość w Polsce w ubiegłym roku wyniosła 93 mld zł. W tej kwocie zawiera się co prawda szereg typowo „wirtualnych” produktów i usług. Warto jednak zauważyć, że aż 21,5 mld zł dotyczy typowego handlu elektronicznego (e-commerce), co daje temu kanałowi sprzedaży udział 3,8 proc. w całym handlu.

Pozornie niedużo, jednak gdy weźmiemy pod uwagę, że dwa lata temu było to 2,5 proc. to widać, jak dynamicznie rozwija się ten sektor. Według ekspertów handel elektroniczny w Polsce będzie jedną z najszybciej rozwijających się gałęzi gospodarki. E-commerce staje się też barometrem dla całej gospodarki. Istnieje bowiem duża korelacja pomiędzy poziomem zakupów w sieci, a inwestycjami, inflacją, konsumpcją i bezrobociem.

E-commerce coraz częściej staje się też barometrem, a jednocześnie wyznacznikiem trendów dla logistyki. Towar, nawet ten kupiony wirtualnie, musi bądź co bądź w fizyczny sposób dotrzeć do klienta, a coraz częściej również od niego wrócić, bowiem kupowanie „na próbę” to nieodłączny element zdalnej sprzedaży. „E-klient” staje się przy tym coraz bardziej wymagający, zwłaszcza w kontekście czasu dostawy.

Jak polska logistyka radzi sobie z tym zagadnieniem? M.in. o tym właśnie piszemy na łamach bieżącego wydania TSL Biznes (dostępnego również w formie e-gazety, wszak e-commerce nie omija również branż wydawniczej), do którego lektury gorąco zapraszam

Mirosław Ganiec
redaktor naczelny i wydawca

Czytaj również:



www.truck-van.pl

W numerze

➤ Wydarzenia

Kongres logistyczny dla menedżerów zakupów 5

➤ Logistyka

E-commerce napędza logistykę 8
Rhenus stawia na e-commerce 16
Dla masowego odbiorcy 17
W odpowiedzi na nowy styl życia 18

Bariery to impuls do przekraczania granic 20
Nowoczesna obsługa logistyczna 23
Kurier na telefon 24
Nie wystarczy być przewoźnikiem 28
Celem jest ciągły rozwój 30
GEFCO dotarło do Rzeszowa 32

➤ Logistyka-technologie

Rygorystyczne wymogi 33

➤ Finasowanie

Jak zadbać o bezpieczeństwo umowy leasingu 34
Ożywienie na rynku leasingu 36
W pakiecie z leasingiem 38
Przewoźnicy sprzedają coraz więcej faktur 39
Zabezpieczyć pracowników 40
Ubezpieczyciele nie chcą dopłacać do odszkodowań 42
50 lat na rynku 44

➤ Transport inermodalny

Na wysokich obrotach 46

TEMAT NUMERU

Logistyka e-commerce

Sektor e-commerce jest jednym z najszybciej rozwijających się w naszym kraju, pod koniec ubiegłego roku jego wartość osiągnęła 22 mld zł. Wzrost on o ponad 20% i stanowi ponad 3% udziału w sprzedaży detalicznej, przy średniej w Europie 5-6%. To ogromny potencjał dla operatorów logistycznych i firm kurierskich.

KOPERNIKUS

- symbol każdego klienta DLS 48

➤ Transport kolejowy

Rusza frachtowa sieć Europy 51
Udany giełdowy debiut PKP Cargo 54

➤ Transport drogowy

Więcej płatnych dróg 56
Jeden DKV Box nie tylko w Portugalii ... 59

➤ Prawo

Sposób na kabotaż 60
Cena polisy OCP a zakres ubezpieczenia 62
Kara umowna za „podebranie klienta” 66
Gdy klient zalega 68

Prenumerata – strona 71

Zarejestruj się na stronie www.tsl-biznes.pl/gratis i czytaj DARMOWE e-wydania



Nowy adres redakcji

TSLbiznes
MIESIĘCZNIK PROFESJONALISTÓW BRANŻY TRANSPORTU-SPECYJALNOŚĆ LOGISTYKA

ul. L.Staffa 31, 01-884 Warszawa
tel. 22 213 88 28, fax 22 205 07 57
redakcja@tsl-biznes.pl, www.tsl-biznes.pl, ISSN: 2081-5255

Redaktor naczelny i wydawca

Mirosław Ganiec, tel. 502 532 575
m.ganiec@tsl-biznes.pl

Redakcja

Elżbieta Haber, tel. 501 36 77 56
e.haber@tsl-biznes.pl

Prenumerata

tel. 22 213 88 28, fax 22 205 07 57
prenumerata@tsl-biznes.pl

Nakład: 11 000 egzemplarzy
Druk: Drukarnia Edit, tel. 22 872 95 08

Redakcja nie odpowiada za treść reklam i ogłoszeń.
Redakcja zastrzega sobie prawo do redagowania i skracania tekstów.

Wydawca

KMG Media Sp. z o.o., ul. L. Staffa 31, 01-884 Warszawa
NIP: 522 294 09 47, REGON: 142231181, KRS: 0000348328
Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS

Dział reklamy i marketingu

reklama@tsl-biznes.pl
Krystyna Koch - tel. 515 444 589
k.koch@tsl-biznes.pl
Jarosław Dynek - tel. 694 725 118
j.dynek@tsl-biznes.pl
Marcin Marczuk - tel. 513 432 305
m.marczuk@tsl-biznes.pl

Współpraca

Tomasz Dobczyński, Aleksander Domaradzki,
Dariusz Drabek, Marcin Jurczak, Arkadiusz
Kawa, Michał Kij, Konrad Kułak, Franciszek
Nietz, Dorota Raben, Jerzy Różyk, Radosław
Sitek, Karol Wójtowicz, Damian Żabicki.

SPOTKANIA TRANSPORTOWE

EDYCJA 2014

UDZIAŁ
BEZPŁATNY

liczba miejsc ograniczona



SPOTKANIA TRANSPORTOWE - EDYCJA 2014

Spotkania Transportowe kierowane są do właścicieli i przedstawicieli firm transportu drogowego oraz działów transportowych w firmach produkcyjnych i dystrybucyjnych.

Zaproszeni eksperci przedstawiają aktualne zmiany i tendencje w sektorze transportowym, wskażą najważniejsze zmiany w prawie transportowym, przybliżą najnowsze rozwiązania i odpowiedzą, jak zwiększać zyski i efektywność firmy transportowej.

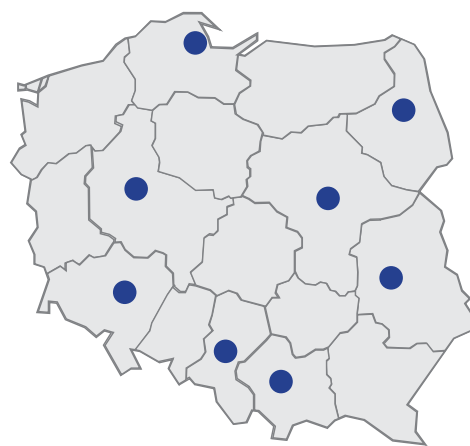
Udział w Spotkaniach Transportowych jest **bezpłatny** po wcześniejszej rejestracji.

Dokonaj wstępnej rejestracji już dziś na www.tsl-biznes.pl/spotkania

ORGANIZATORZY:

TSLbiznes
MIESIĘCZNIK PROFESJONALISTÓW BRANŻY TRANSPORT-SPECYJALISTA-LOGISTYKA

Truck&Van
www.truck-van.pl



Wybierz dogodny termin i lokalizację:

- 25 lutego - POZNAŃ
- 4 marca - WARSZAWA
- 11 marca - WROCŁAW
- 18 marca - KRAKÓW
- 25 marca - BIAŁYSTOK
- 1 kwietnia - GDAŃSK
- 8 kwietnia - LUBLIN
- 15 kwietnia - SOSNOWIEC

Spotkania odbywają się w godzinach 9-17. Uczestnikom zapewniamy bezpłatny lunch i przerwy kawowe.

Chcesz zostać partnerem Spotkań Transportowych i zaprezentować swoje produkty i usługi?
Skontaktuj się z nami: promocja@truck-van.pl

Bezpłatna rejestracja - www.tsl-biznes.pl/spotkania

Pytania i dodatkowe informacje: spotkania@tsl-biznes.pl, tel. 22 213 88 28

Kongres logistyczny dla menedżerów zakupów



Zorganizowany przez PSML XI Kongres Menedżerów Zarządzania Łańcuchem Dostaw, który odbył się w dniach 24-25 października w Warszawie, choć jak zwykle skierowany był do menedżerów logistyki, ale bardziej w nazwie niż w praktyce. Dlaczego? Znaczna część prelekcji, a nawet cała sesja dotyczyła menedżerów zakupów.

Tym razem nie pojawił się prof. Krzysztof Rutkowski, kierownik Katedry Logistyki SGH, który już od jakiegoś czasu nie jest prezesem Polskiego Stowarzyszenia Menedżerów Logistyki. Konferencje otworzył natomiast profesor ekonomii Witold Orłowski prezentacją „Po spowolnieniu: czy koniec problemów?”. Wynikało z niej jasno, że jeszcze dużo przed nami, gdyż zadłużenie gospodarcze wpływa obecnie na działalność pojedynczych firm. Mówił także o tym, że Polska lepiej znosi kryzys od innych nie tylko dzięki podjętym działaniom i członkostwie w UE, ale też dzięki szczęściu.



Dużo pytań było do Adama Komorowskiego z Flash Europe i Jarosława Rutkowskiego z Nordson Polska. Obaj są przedstawicielami firm, które mają swoje przedstawicielstwa w Rosji, a więc opowiadali o doświadczeniach z tym związanych.

Od ogółu do szczegółu

Dalej toczył się panel tematyczny przeznaczony zarówno dla przedstawicieli działu zakupów w różnych firmach czy też marketingowców, jak i dla logistyków. Poświęcony był tematyce najlepszych praktyk w logistyce, zakupach i zarządzaniu łańcuchem dostaw. O pozycji i roli logistyków w firmie w odniesieniu sukcesu mówił prof. Lechosław Grabarski z Akademii Leona Koźmińskiego. O tym jak ryzyko podjęte podczas przebudowy procesów wpływa na odniesienie sukcesu, w oparciu o rozwiązania w Coca-Cola, tłumaczyli przedstawiciele firmy XBS Logistics. Był też panel dyskusyjny poświęcony tematyce prowadzenia działalności w chmurze – jakie niesie za sobą zagrożenia, a jakie

korzyści. Przedstawiciele firmy SAP i AXIT mówili o tym jak należy korzystać z nowych technologii minimalizując ryzyko ich wdrożenia dla organizacji oraz czym powinny kierować się przedsiębiorstwa wybierając platformy zakupowe lub logistyczne.

Pierwszy dzień podsumowało – budzące sporo emocji od początku kongresu – wystąpienie prof. Andrzeja Blikle na temat inteligencji emocjonalnej, która pozwala na wykorzystanie umiejętności racjonalnego myślenia i jest niezbędna w odniesieniu sukcesu. Stwierdził on, że doskonałość można osiągnąć tylko przez kultywowanie talentów.



Konferencje otworzył profesor ekonomii Witold Orłowski prezentacją „Po spowolnieniu: czy koniec problemów”. Wynikało z niej jasno, że jeszcze dużo przed nami, gdyż zadłużenie gospodarcze wpływa obecnie na działalność pojedynczych firm.

Dzień także dla logistyków

Drugiego dnia kongresu nastąpił podział na specjalistów zajmujących się zakupami i na logistyków – i jedni i drudzy mieli swój panel tematyczny, przy czym bogatszy była część poświęcona procesom zakupowym – ich outsourcingowi, złożoności, czy najlepszym rozwiązaniom dla biznesu.

Wśród logistyków dużym zainteresowaniem cieszyło się wystąpienie Roberta Lisa z DS. Smith Polska SA poświęcone paletom papierowym i korzyściom jakie niesie za sobą ich użycie. Pytań było tyle, że wystąpienie przedłużyło się prawie o pół godziny. Osoby obecne na sali z uwagą śledziły również informacje na temat współpracy z naszymi wschodnimi sąsiadami, a przede wszystkim na temat utrudnień, o czym mówiła Anna Ratyńska prezes Merkurys Express, firmy działającej na rynku wschodnim już wiele lat. Dużo pytań było też do Adama Komorowskiego z Flash Europe i Jarosława Rutkowskiego z Nordson Polska. Obaj są pracownikami firm, które mają swoje przedstawicielstwa w Rosji, a więc opowiadali o doświadczeniach z tym związanych, i to również pozytywnych.

Warto podkreślić, że choć część poświęcona logistykom była skromniejsza, to wystąpienia były na tyle interesujące, że mimo piątku znacznie później opuścili oni hotel Sound Garden, w którym odbywał się kongres, niż menedżerowie zakupów. <

Elżbieta Haber

Port w Gdyni



Szybszy przeładunek szansą na rozwój

Transport intermodalny to najdynamiczniej rozwijający się segment biznesu transportowego. Dlatego inicjatywy mające na celu rozwój terminali i infrastruktury transportowej mogą liczyć na wsparcie ze środków unijnych.

Największe sumy inwestowane są w porty morskie, przez które przechodzi najszerzy strumień transportu kontenerowego. Efektem tych inwestycji ma być zmodyfikowanie infrastruktury portowej w taki sposób, aby rozładunek towarów odbywał się jak najsprawniej. To duże wyzwanie, bo jeden kontenerowiec typu E może przywieźć towary o objętości rzędu 8 tys. TEU.

Nad morzem...

Z tego powodu na dofinansowanie mogą liczyć inwestycje w infrastrukturę kolejową i drogową wewnątrz portów i w ich otoczeniu. Tak dzieje się np. w portach w Szczecinie i Świnoujściu, których łączna wydajność wynosi około 50 tys. TEU/rok. Zostanie w nich zmodernizowanych 8,68 km dróg i prawie 36 km torów, w tym aż 134 rozjazdy. – Pozwoli to na usprawnienie przeładunku i zwiększenie wydajności całego portu, w tym części obsługującej transport intermodalny – mówi Marek Trojnar odpowiedzialny za rozwój i inwestycje w Porcie Szczecin-Świnoujście. Po modernizacji torowiska będą dostosowane do wymogów taboru eksploatowanego na międzynarodowych magistralach kolejowych E-59 i CE-59. Zmodyfikowana zostanie także część nabrzeży i infrastruktury bezpośrednio związanej z obsługą statków.

Zmiany wewnątrz szczecińskiego portu obejmują też inwestycje w jego otoczenie. Biorą w nich udział władze miasta, które ze swej strony realizują wartość ponad 100 milionów złotych przebudowę układu drogowego. Obejmuje ona m.in. upłynnienie ruchu w ciągu ulicy Andrzeja Struga, która jest

główną arterią łączącą port z miastem i trasą S3. Nieco mniejszy zakres będzie miała modernizacja układu transportowego we wschodniej części portu w Gdyni (terminal ro-ro, gdzie z pokładów statków zjeżdżają na nabrzeże ciągniki siodłowe wraz z kontenerami na naczepach). Projekt przewiduje rozbudowę tras kolejowych i drogowych, ale także unowocześnienie rampy ro-ro, polegające na zbudowaniu górnej rampy oraz przebudowie dolnej rampy i urządzeń cumowniczych. Infra-



Terminal ro-ro w Gdyni

struktura portowa, która powstanie w wyniku realizacji tego projektu, będzie dostępna dla wszystkich użytkowników portu i przyczyni się do rozwoju transportu intermodalnego na styku szlaków morskich i lądowych na terenie Polski. Gdynia to czwarty pod względem ilości przeładowywanych towarów port nad Bałtykiem. W 2012 roku przeładowano tu ponad 676 tys. TEU.

...i wewnątrz lądu

Transport intermodalny to nie tylko przeładunek w portach. Centra przeładunkowe, nazywane trafnie portami lądowymi, znajdują się także w głębi kraju. Jednym z nich jest budowane w Sławkowie Międzynarodowe

Centrum Logistyczne Euroterminal, dokąd dobiega linia szerokotorowa z Ukrainy i Rosji. Po zakończeniu inwestycji powstanie tu infrastruktura przeładunkowa umożliwiająca przyjmowanie całych składów pociągowych przy obsłudze ładunków skonteneryzowanych, z czym wiąże się zwiększenie wydajności terminalu. Po zrealizowaniu projektu łączne zdolności przeładunkowe jednostek intermodalnych Euroterminalu osiągną poziom ponad 284 tys. TEU/rok. Zakończenie przedsięwzięcia planowane jest na koniec 2014 roku.

Wcześniej, bo jeszcze w 2013 roku, oddany zostanie do użytku terminal intermodalny PKP Cargo na stacji Poznań-Franowo. Będzie on przystosowany do przeładunku kontenerów przewożonych transportem kolejowym i drogowym. Już w 2014 roku terminal będzie mógł obsługiwać przeładunki na poziomie 11 tys. TEU, a docelowo 26 tys. TEU rocznie. Terminal znajduje się na obrzeżach stolicy Wielkopolski, na skrzyżowaniu ważnych szlaków kolejowych, a przez węzeł Krzesziny skomunikowany jest z autostradą A2. Pozwala to na sprawny transport kontenerów w kierunku Berlina albo Warszawy (i dalej na wschód).

– Grupa PKP Cargo dysponuje potencjałem umożliwiającym realizowanie przewozów towarowych w oparciu o wykorzystanie optymalnych technologii logistycznych. W zależności od zdefiniowanych potrzeb partnerów handlowych, dostawa ładunków może zostać zorganizowana w dowolny łańcuch transportowy, gdzie coraz większego znaczenia nabierają

przewozy intermodalne – zauważa Mariusz Przybylski, dyrektor Biura Promocji PKP Cargo. – Dlatego niezwykle ważny jest wybór lokalizacji inwestycji, który wpłynie pozytywnie na konkurencyjność firmy w zakresie skrócenia czasu przewozów.

W rozbudowie centrów przeładunkowych istotny jest także aspekt ekologiczny realizowanych inwestycji. Rozwój transportu intermodalnego sprawia, że mniejsza liczba kontenerów będzie przewożona transportem drogowym. Obniżą się dzięki temu koszty napraw dróg ulegających szybszemu zniszczeniu przez ponadnormatywnie obciążone samochody ciężarowe.

E-commerce napędza logistykę

Sektor e-commerce jest jednym z najszybciej rozwijających się w naszym kraju, pod koniec ubiegłego roku jego wartość osiągnęła 22 mld zł. Wzrósł on o ponad 20% i stanowi ponad 3% udziału w sprzedaży detalicznej, przy średniej w Europie 5-6%. To ogromny potencjał dla operatorów logistycznych i firm kurierskich, które duże wzrosty również odnotowują w tym sektorze.



foto. Fotolia

W Polsce dynamika wzrostu sektora e-commerce jest dwukrotnie większa niż na rynkach europejskich, dlatego szacuje się, że w ciągu pięciu lat sprzedaż elektroniczna osiągnie poziom podobny do niemieckiego czy brytyjskiego. Tu warto zaznaczyć, że klienci e-sklepów lub m-sklepów (dostosowanych do wersji mobilnej) chcą kupować towary wysokiej jakości, żądają rzetelnej informacji o produktach oraz oczekują szybkiej i kompletnej dostawy. Budowa pozytywnego doświadczenia klienta stała się więc najważniejszym celem sprzedawców, do-

stawców rozwiązań i producentów. A ponieważ w e-handlu przede wszystkim czas i precyzja realizacji zleceń powodują, że klient jest zadowolony, właściele sklepów internetowych często obsługę oddają ope-

raczycy. Szacuje się, że w Europie sprzedaż internetowa podwoi się do 2018 r. i osiągnie 323 miliardy euro. Liderami pozostaną: Niemcy, Francja i Wielka Brytania, skąd pochodzi 60% obrotu handlu

W e-handlu przede wszystkim czas i precyzja realizacji zleceń powodują, że klient jest zadowolony. Dlatego właściele sklepów internetowych często obsługę oddają operatorom logistycznym, a sami koncentrują się na sprzedaży.



foto. UPS

Coraz częściej sukces biznesu zależy od partnerów, którzy są wybierani do jego budowania. Sprawdzają się oni zwłaszcza wtedy, gdy nie jesteśmy specjalistami z danej dziedziny.

ratorom logistycznym, a sami koncentrują się na sprzedaży.

Wzrosty na całym świecie

Według eMarketer, globalny handel online w tym roku wzrośnie o 17%. I nic dziwnego, jeśli 88% klientów stwierdziło, że zakupy przez internet są tańsze, niż w sklepach tradycyjnych, choć jak pokazały badania IMGR – eCSI w Wielkiej Brytanii jako kluczową motywację do zakupów online w ciągu ostatniego roku aż 43% klientów wskazało wygodę, a tylko 42% cenę.

Organizacja branżowa ECommerce Europe podała, że w Europie w 2012 r. sprzedawcy internetowi osiągnęli obrót w wysokości 312 mld euro, co oznacza 19% wzrost. Rekordowym obrotem, wynoszącym 96 mld, może poszczycić się Wielka Brytania. Na drugim miejscu plasują się Niemcy – 50 mld euro, a następnie Francja – 45 mld euro.

elektronicznego i co dziesiąty zakup realizowany jest przez internet.

Rozwój branży e-commerce ma również miejsce w Grecji, która odnotowała wzrost obrotów na poziomie 61%. W rankingu narodowości o najwyższym wzroście Grecy zajmują drugie miejsce, po Turcji, gdzie stopa wzrostu w zakresie zakupów internetowych wynosi 75%. Jednak to w Holandii, Hiszpanii i Polsce wyniki sprzedaży poprawią się najbardziej.

– Polska jest najszybciej rozwijającym się krajem pod względem handlu internetowego w Europie. Z każdym miesiącem przybywają nowe sklepy internetowe, oferujące atrakcyjny asortyment. Zwiększa się także liczba internautów realizujących zakupy w sieci. Wartość polskiego rynku e-commerce szacowana jest na ok. 22 mld zł. Co ciekawe, udział handlu elektronicznego w całej sprzedaży detalicznej w Polsce to około 4%. W Europie Zachodniej sprzedaje się tak do

15-18% towarów. To pokazuje potencjał jaki ma przed sobą polski e-handel. Na jego rozwoju skorzystają na pewno także naturalni partnerzy sprzedaży elektronicznej, m.in. kurierzy, ale także branża IT – uważa Marcin Kruszyński, PR manager, Siódemka SA. Chociaż, jak twierdzi Piotr Birski, dyrektor ds. marketingu w DHL Express Poland – *Mimo, że ten rok również będzie charakteryzował się silnym, dwucyfrowym wzrostem, to nie będzie to 30% jak bywało w latach ubiegłych. W 2013 r. może to być 20% przyrost.*

Naturalny rynek wzrostu

Według raportu Cushman&Wakefield Polska jest 28. najbardziej rozwiniętym rynkiem handlu internetowego na świecie. Sprzedaż internetowa to obecnie 5 mld zł rocznie. Zdaniem analityków firmy, szybki rozwój e-handlu w Polsce wynika z wyjątkowo wysokiego poziomu penetracji internetu.

– W Polsce najszybciej rosnącym segmentem rynku usług kurierskich są dostawy w ramach e-commerce (B2C, C2C). Szacuje się, że dynamika wzrostu rynku B2C jest 3-4 razy wyższa od dynamiki wzrostu przewozów B2B. Obsługa handlu internetowego będzie w najbliższych latach naturalnym źródłem wzrostu na rynku przewozów ekspresowych – twierdzi Rafał Dziura, dyrektor sprzedaży i marketingu w TNT Express.

Polacy przez internet kupują przede wszystkim w sklepach krajowych – 63%, a tylko 8% w sklepach zagranicznych. Pozostali nie uczestniczą w handlu internetowym. W Polsce obecnie działa około 12 tys. sklepów internetowych i ich liczba stale rośnie. Coraz mocniejszą pozycję mają duzi sprzedawcy, odsetek sklepów zatrudniających powyżej 50 osób wzrósł z 1,56% w 2010 r. do 3,90% w 2012 r., a odsetek sklepów, które sprzedają za ponad 50 mln zł w skali roku z 1,25% do 2,94%. To te podmioty będą odpowiadać za dużą część wzrostu jaki polski rynek e-commerce osiągnie w najbliższych latach. Będą też przejmować mniejsze firmy i inwestować w procesy, które utrwalą ich przewagę rynkową.

Nadal jednak największą część rynku e-commerce stanowią niewielkie sklepy, obliczone na zagospodarowanie niszy. 75,98% sprzedaje za mniej niż milion złotych rocznie, a to oznacza, że nie stać ich na inwestycje w marketing i droższe rozwiązania dostarczane przez usługodawców e-commerce. Ten podział będzie się pogłębiał, zwłaszcza, że mniejsze sklepy zazwyczaj nie wdrożyły żadnych rozwiązań mobilnych – 75,58% – co oznacza, że ich właściciele nie widzą tu korzyści i nie wiedzą w jaki sposób zabrać się do dostosowania swoich e-



Sklep mogący zaproponować swoim klientom – we współpracy z firmą kurierską – bezpłatny i prosty zwrot towaru w terminie zgodnym z regulaminem sklepu, na pewno będzie mógł liczyć na większe zainteresowanie swoją ofertą

-sklepów do urządzeń mobilnych. 51,78% sklepów planuje to zmienić i udostępnić klientom mobilną stronę www lub aplikację – 41,18% w ciągu 2 lat.

Potrzebni partnerzy

Czas, w którym właściciel e-sklepu mógł wszystko zrobić sam, chociażby na brak odpowiednich zasobów i duże koszty, już minął i coraz częściej sukces biznesu zależy od partnerów, którzy są wybierani do jego budowania. Sprawdzają się oni zwłaszcza wtedy, gdy nie jesteśmy specjalistami z danej dziedziny. Powierając im zadania, do których w wypadku e-sklepów należy logistyka, możemy skupić się na a sprzedaży. Na rynku istnieją podmioty, które potrafią obsłużyć logistycznie każdy aspekt działalności e-commerce – mogą zapewnić krótsze czasy dostaw, w lepszej cenie i to również w dni wolne od pracy, co jest kluczowym czynnikiem sukcesu. Są to firmy logistyczne i kurierzy.

Logistyka e-sukcesu

	Magazynowanie i konfekcjonowanie	
Zarządzanie zwrotami		Usługi VAS
	Innowacyjne rozwiązania IT	
Dostawy z wniesieniem i montażem		Kompleksowa obsługa klienta

www.rhenus.com

Rhenus Logistics S.A.

Kopytów 44A

05-870 Błonie

Tel. +48 22 463 95 49

Fax +48 22 463 95 41

ecommerce@pl.rhenus.com

– Cena jest ważnym kryterium przy wyborze partnera logistycznego. Nie jest to jednak jedyny element. Dla sklepu internetowego liczą się bowiem przede wszystkim relacje z jego klientami. Zadowolony klient ponownie dokona zakupu w danym sklepie, przy okazji może również polecić go swoim znajomym. Istotnym elementem przy wyborze partnera logistycznego jest również kompleksowość oraz jakość usług jako elementy przewagi konkurencyjnej – twierdzi Piotr Birska.

– Aktualnie firmy e-commerce poszukujące operatora logistycznego zwracają uwagę na dwie zasadnicze kwestie: możliwość

monitorowania przesyłek czy też ma możliwość integrowania rozwiązań firmy logistycznej z systemami klientów, zapewniając lepszą kontrolę nad procesem wysyłki. Poza tym, przy wyborze partnera, firmy zwracają uwagę na elastyczność, gdyż najczęściej oczekują one kompleksowej obsługi, w tym logistyki kontraktowej, a także realizacji płatności. Ważne jest także podejście globalne – dzięki internetowi każdy sprzedający w internecie może działać na skalę globalną, ale tylko z odpowiednim partnerem logistycznym, który takie przesyłki jest w stanie sprawnie realizować – dodaje Paweł Racis, dyrektor handlowy w UPS Polska.

Rywalizujące ze sobą sklepy szukają coraz lepszych modeli współpracy z firmami logistycznymi, a nawet inwestują w rozwiązania własne. Jako jeden z ważnych motywów zakupów wskazywane są dni darmowej dostawy, które weszły już do standardów e-commerce. Amazon.ca w ramach działań lokalnych zaoferowało kanadyjskim klientom bezpłatną dostawę



Sklep mogący zaproponować swoim klientom – we współpracy z firmą kurierską – bezpłatny i prosty zwrot towaru w terminie zgodnym z regulaminem sklepu, na pewno będzie mógł liczyć na większe zainteresowanie swoją ofertą.

godziny dla klientów, którzy zamawiają od lokalnych dostawców.

Rynek konsumenta

Operatorzy logistyczni i kurierzy współpracują z różnymi sektorami. UPS, jako operator



szerokiego wyboru oraz wygodę. Co to oznacza w rzeczywistości? Otóż podstawą wiarygodności partnera logistycznego jest technologia. Dlatego klienci poszukują takiej firmy, która posiada rozbudowane procesy

w ciągu 48 godz. bez ograniczania wartości dostawy, która przeznaczona jest dla zarejestrowanych, stałych klientów, którzy wykupią roczny abonament w wysokości 79 dolarów. eBay oferuje dostawę w ciągu

logistyczny oferujący kompleksowe usługi, dostarcza towary dla klientów z większości branż. – Każda firma, która musi przesłać towar z punktu A do punktu B, w odpowiednim czasie i w odpowiedniej jakości może polegać

Udział handlu elektronicznego w całej sprzedaży detalicznej w Polsce to około 4%. W Europie Zachodniej sprzedaje się tak 15-18% towarów. To pokazuje potencjał jaki ma przed sobą polski e-handel.



Z myślą o klientach z sektora e-commerce

Paweł Racis, dyrektor handlowy w UPS Polska

UPS posiada szereg narzędzi online, które były tworzone m.in. z myślą o klientach z sektora e-commerce. Wśród nich są programy Internet Shipping i CampusShip, które wspomagają automatyzację procesu wysyłki, wpływają na redukcję powstawania błędów związanych z ręcznym wprowadzaniem danych czy też zmniejszają czas poświęcony na przygotowanie przesyłki. CampusShip dodatkowo sprawdza się doskonale w większych firmach, gdzie wysyłka towarów jest obsługiwana przez więcej

osób. Zapewnia on bowiem kontrolę kosztów wysyłek poprzez zarządzanie przywilejami wysyłkowymi indywidualnych użytkowników lub całej organizacji. Innym rozwiązaniem proponowanym przez UPS jest system instalowany u klienta, o nazwie WorldShip. Pozwala on na całkowite zarządzanie przesyłkami oraz pełną kontrolę nad nimi, która jest szczególnie ważna w przypadku dużych wolumenów nadań.

Z ciekawych rozwiązań, które posiada UPS dla rynku e-commerce, warto wspomnieć o etykietach UPS. Ich wyjątkowość polega na tym, że możliwe jest prowadzenie na nich działań marketingowych i promocyjnych. Firma UPS, jako jedyny

operator logistyczny na rynku, daje możliwość umieszczenia na etykiecie logotypu klienta, hasła reklamowego, kodu kreskowego, QR kodu czy innego tekstu promocyjnego. Opcja ta pomaga budować świadomość marki sklepu internetowego i umożliwia przeprowadzenie akcji marketingowych na etykietach.

Warto również wspomnieć o przesyłkach z płatnościami za pobraniem, które na rynku e-commerce ogrywają coraz większą rolę. UPS oferując usługę Przesyłka UPS za pobraniem (COD) wyróżnia się na tym polu, realizując pobrania zarówno dla przesyłek krajowych, jak i zagranicznych, ponadto czas realizacji płatności jest najszybszy na rynku.

na UPS. Tym niemniej dostrzegamy szczególne potrzeby klientów przewożących towary wysokiej wartości, szczególnie z obszarów hi-tech, branży medycznej, motoryzacji i handlu detalicznego – komentuje Paweł Racis z UPS.

Warto jednak podkreślić, że w ostatnich latach rynek kurierski rozwijał się dwukrotnie szybciej w segmencie B2C (business to consumer) niż w B2B. – Być może w 2013 r. będziemy mogli mówić o trzykrotnie szybszym wzroście B2C w porównaniu do B2B. Kluczowy będzie pod tym względem ostatni kwartał bieżącego roku. Segment B2C, którego istotną częścią są przesyłki nadawane w ramach handlu elektronicznego, stanowi znaczny udział w wolumenie krajowych przesyłek ekspresowych DHL Express – również komentuje Piotr Birski.

Natomiast pozycję TNT na rynku segmentu e-commerce wyznacza obsługa klientów instytucjonalnych, dla których e-commerce jest dynamicznie rozwijającym się kanałem sprzedaży. – Doręczamy przesyłki firm informatycznych, telekomunikacyjnych, banków, dla których źródłem transakcji jest sieć. Segment ten stanowi szybko rosnący obszar naszej działalności, którą będziemy konsekwentnie rozbudowywać – mówi Rafał Dziura. – Jednak rynek B2C to w ostatnich latach najszybciej rozwijający się segment przewozów ekspresowych. Zapotrzebowanie, zmiana kanałów dystrybucji i tym samym rosnąca popularność firm kurierskich jest możliwa dzięki dopasowywaniu i rozwojowi oferty dostaw. Nie bez znaczenia jest cena usługi, która w ostatnich latach malała. Przyczyniło się to do poszerzenia rynku użytkowników.



Współpracę usprawniają aplikacje elektroniczne

Piotr Birski, dyrektor ds. marketingu w DHL Express Poland

Oferujemy szeroki wachlarz usług skierowanych do sektora e-commerce. Duże znaczenie mają tu aplikacje elektroniczne, które usprawniają współpracę z firmą kurierską. Aplikacje muszą być zintegrowane z programami magazynowymi oraz z bazami danych firm. Dzięki temu zautomatyzowany zostaje proces wydruku listów przewozowych. Klient ma również możliwość generowania różnego rodzaju spersonalizowanych raportów. Oprócz naszych podstawowych aplikacji elektronicznych, takich jak eCAS i DHL2, klienci mają do dyspozycji DHL24 WebAPI, dzięki któremu mogą w prosty sposób zintegrować własne systemy informatyczne z systemami DHL Express.

Z rozwiązań dedykowanych sektorowi e-commerce należy wymienić:

- ▶ Pobranie i zwrot należności – finalny odbiorca dokonuje zapłaty przy odbiorze przesyłki, a firma kurierska przekazuje kwotę pobrania na rachunek bankowy klienta.
- ▶ Doręczenia w godzinach wieczornych – doręczenie odbywa się w godzinach 18:00-22:00.
- ▶ Doręczenia lub odbiór w sobotę.
- ▶ Informacja przed doręczeniem (PDI) – proaktywny kontakt ze strony DHL Express z odbiorcą w celu umówienia się na odbiór przesyłki. W ramach usługi nadawca zezwala na doręczenie jej pod adres wskazany przez odbiorcę, inny niż na liście przewozowym.
- ▶ eAwizo – usługa powiadomienia odbiorcy o nieudanej próbie doręczenia. Adresat otrzymuje SMS, dzięki któremu może umówić się na kolejną próbę doręczenia. Dodatkowo, w dniu nadania przesyłki adresat otrzymuje o tym powiadomienie e-mail wraz z informacją o ewentualnej kwocie pobrania.

Zdaniem Marcina Kruszynskiego Siódemka wykorzystała szansę jaką było i cały czas jest e-commerce oraz usługi B2C. – Jeszcze kilka lat temu polski handel w sieci raczkował. Dostęp do usług kurierskich był

ograniczony, a wizyta kuriera w domu była czymś wyjątkowym, ekskluzywnym. 3 lata temu paczki doręczane przez Siódemkę do osób indywidualnych stanowiły zaledwie 3% ogółu, a dziś jest to ponad 30%.



COLIAN Logistic

Partnerstwo i Zaufanie

Kompleksowe rozwiązania w zakresie logistyki, transportu, spedycji drogowej, magazynowania, konfekcjonowania



Colian Logistic sp. z o.o.
ul. Zdrojowa 1, 62-860 Opatówek

Tel. + 48 (61) 646 00 91
Fax. + 48 (61) 622 92 47

e-mail: logistyka@colian.pl
www.colianlogistic.com.pl



Coraz więcej sieci z krajów Europy Zachodniej lokalizuje swoje magazyny w Polsce, skąd obsługiwane są ich rodzime i sąsiednie rynki oraz rynek polski

Technologie

Za jakością usług stoi nie tylko terminowo dostarczony towar i poprawnie skompletowane zamówienie, lecz także niezakłócony przepływ informacji między dostawcą usług a klientem, zindywidualizowane podejście do obsługi reklamacji, zwrotów oraz sytuacji nadzwyczajnych. Ułatwia to usprawnienie komunikacji. Jej



elementami jest precyzyjne informowanie klienta o pochodzeniu towarów, jakości, dostęp do wyjątkowych ofert. Wymaga to inwestycji w technologię, której co prawda nie widać, ale jest ważną warstwą biznesu. Coraz bardziej ważnym narzędziem w rozwoju branży e-commerce są urządzenia mobilne i aplikacje.

– Wykorzystanie technologii ułatwia obsługę klientów indywidualnych i jest podstawą do budowania przewagi konkurencyjnej na rynku. Są to różne aplikacje wspierające systemy operacyjne firm, ale również narzędzia i aplikacje internetowe, dzięki którym korzystanie z usług oferowanych przez kurierów staje się łatwiejsze. Dodatkowo firmy kurierskie poszukują możliwości zmniejszenia kosztów „ostatniej mili” dlatego coraz częściej pojawiają się na rynku miejsca, z których klienci mogą odebrać swoje przesyłki osobiście – twierdzi Rafał Dziura z TNT.

Sklepy obracające dużymi wolumenami produktów oczekują pełnej automatyzacji procesów magazynowych. Zarządzanie zapasami magazynowymi przy zastosowaniu zaawansowanego systemu IT i komplektacja zleceń oparta na optymalnej ścieżce zbiórki towarów i skanowaniu kodów EAN każdego produktu, pozwalają na bezbłędną identyfikację każdej jednostki, a w efekcie na poprawną realizację zleceń.

Dla sklepu internetowego liczą się przede wszystkim relacje z jego klientami. Zadowolony klient ponownie dokona zakupu w danym sklepie, przy okazji może również polecić go swoim znajomym.

Pakowanie, wysyłka i dostawa oraz brak zwrotów to te aspekty działalności firm z branży e-commerce, w których



Istotnym elementem przy wyborze partnera logistycznego jest kompleksowość oraz jakość usług jako elementy przewagi konkurencyjnej

można zyskać przewagę konkurencyjną i wyrobić sobie dobrą opinię, która przełoży się na wzrost liczby zamówień.

Powierzchnie magazynowe

Poszukiwanie przez branżę logistyczną klientów z obszaru e-commerce oraz inwestycje w rozwiązania im dedykowane, ma wpływ na rynek powierzchni magazynowych, ich strukturę i lokalizację. Średnie przedsiębiorstwa z tej branży chcą mieć lokalizację jak najbliższą swoich klientów, aby móc dostarczać produkty w ciągu kilku godzin. Zazwyczaj wybierają one magazyny o powierzchniach do kilkuset metrów kwadratowych, w pobliżu dużych aglomeracji miejskich. Szacuje się, że obroty na poziomie 1 mld euro w e-handlu, generują zapotrzebowanie na 70 tys. m² powierzchni magazynowej. Jeśli w Polsce wynoszą one 5 mld euro, to jest zapotrzebowanie na ok. 350 tys. m² magazynów.

Liczącym się graczem dla developerów powierzchni magazynowych pozostaną operatorzy logistyczni, którzy obsługują magazyny i kompletację oraz dystrybucję towarów sieci e-commerce. Coraz więcej

takich sieci z krajów Europy Zachodniej lokalizuje swoje magazyny w Polsce, skąd obsługiwane są ich rodzime i sąsiednie rynki oraz rynek polski. Koszty pracy i obsługi logistycznej są na tyle atrakcyjne, że w naszym kraju chętnie swój e-commerce'owy biznes lokalizują takie branże jak fashion, rtv/agd, książki/płyty, produktów dla dzieci oraz branża kosmetyczna. Przykładem tego trendu jest obsługa przez Rhenus Contract Logistics firmy Limango, będącej częścią niemieckiej sieci detalicznej Otto GmbH (światowego lidera w branży sprzedaży wysyłkowej) w Goleniowie pod Szczecinem. Z położonego tu centrum dystrybucyjnego może być wysyłanych nawet 15 tys. przesyłek dziennie do Polski, Niemiec, Holandii i Austrii.

Jednak 76% e-sklepów w Polsce to małe lub młode firmy, z których połowa magazyny towarowe składa się na powierzchniach magazynowych nie większych niż 50 m² i nie należy więc spodziewać się wielkiego boomeru ich rozwoju, który wpłynie znacząco na rynek magazynowy, czy logistyczny. Poważ-

nym graczem na tym rynku staną się duże sieci z artykułami spożywczymi, oferujące sprzedaż przez internet. Dlatego też magazyny będą bardziej miejscem przekierowania towarów, a nie ich przechowywania. Istotna w tym wszystkim będzie obsługa zwrotów, która jest dzisiaj sporym problemem w obsłudze klientów e-commerce.

Zwrot towarów

Coraz częściej uruchamiane są usługi usprawniające zwroty towarów, co poprawia wizerunek dostawcy i wzmacnia poczucie bezpieczeństwa klientów. Dlatego też nawet Paczkomaty InPost umożliwiają serwis www.szybkiezwroty.pl, gdzie kilkanaście e-sklepów oferuje możliwość szybkiego i prostego zwrotu dla swoich klientów.

Zwroty to problem również operatorów logistycznych i firm kurierskich. Jak tłumaczy Piotr Kruszyński z Siódemki: – *Bezproblemowy zwrot towaru, czyli przesyłki powrotne, to możliwość zbudowania przewagi konkurencyjnej zarówno dla firm kurierskich, jak i e-sklepów. Sklep mogący zaproponować swoim klientom – we współpracy z firmą kurierską – bezpłatny i prosty jego zwrot w terminie zgodnym z regulaminem sklepu, na pewno będzie mógł liczyć na większe zainteresowanie swoją ofertą. W przypadku identycznego lub porównywalnego asortymentu, można z dużą dozą prawdopodobieństwa założyć, że klient dokona zakupu w e-sklepie umożliwiającym łatwy zwrot towaru. Dotyczy to szczególnie branż, gdzie satysfakcja z zakupionego towaru jest ściśle związana z jego „namacalnym” odbiorem. Mam na myśli tutaj np. branżę odzieżową czy obuwniczą.*



Kluczowe – skuteczność i wiarygodność informacji

Rafał Dziura, Dyrektor Sprzedaży i Marketingu, TNT Express

Od 2009 r. obserwujemy wyraźny wzrost zapotrzebowania na dostawy przesyłek w ruchu międzynarodowym do osób prywatnych. Dzieje się tak dzięki rosnącej popularności

zakupów internetowych, które nie uznają granic. TNT Express, mimo koncentracji na dostawach B2B, dostrzega wagę zmian zachowań konsumentów i od wielu lat rozwija usługi odpowiadające na potrzeby rynku – zarówno w kontekście oferty produktowej, opcji, ale również rozwiązań internetowych.

Nowoczesne rozwiązania i dostawy w ramach kanału sprzedaży e-commerce z dostawą od drzwi do drzwi oferujemy wybranej, acz szerokiej grupie klientów w transporcie krajowym i międzynarodowym. W Polsce usługi B2C oferujemy od ponad 10 lat. Korzystają z nich głównie firmy, dla których e-commerce jest dodatkowym kanałem dystrybucji towarów i usług. Cieszymy się dużym uznaniem wśród firm, które poszukują wysokiej jakości dostaw, ale przede wszystkim wartości dodanej. Bardzo często skuteczną dostawą uruchamia długookresowy kontrakt klienta, a więc jej skuteczność, wiarygodność informacji jest dla klientów kluczowa. Barierą w rozwoju może być oczekiwany przez nich poziom cen – szczególnie przy produktach o niskiej wartości. Oczywiście firmy kurierskie optymalizują swoje koszty dopasowując się do potrzeb rynku, ale są granice tych działań. Dlatego dla wielu z nich, oferujących dostawę niedrogich produktów, dostępnym rozwiązaniem pozostaną usługi pocztowe.

Tego typu systemowych rozwiązań, standardowych już w wielu krajach na Zachodzie, w Polsce możemy spodziewać się w najbliższych miesiącach. Będą one ważne także dla samej branży e-commerce, bowiem dzięki nim będzie można przekończyć do zakupów w sieci także osoby, które cały czas preferują tradycyjne zakupy.

Paweł Racis z UPS jednak marginalizuje ten problem: – *Na polskim rynku popularność logistyki zwrotów, mimo że*

z roku na rok rośnie, to nadal stanowi stosunkowo niewielki procent działalności firm kurierskich. Uważamy jednak, że sytuacja ta zmieni się i np. zamawianie dwóch par butów w internecie – aby sprawdzić, które pasują lepiej, a następnie odesłanie jednej z nich, stanie się standardem. UPS oferuje usługę UPS Returns – Przesyłka zwrotna, która pomaga sprawnie zarządzać zwrotami, a wśród korzyści tego rozwiązania możemy wymienić chociażby fakt, że przesyłki



Albatros Cargo

Napęd Waszego Biznesu

Twój Partner logistyczny w Europie Wschodniej!

- ✔ dostawa ładunków drobnicowych do Rosji, Białorusi, Kazachstanu, Ukrainy i Krajów Nadbałtyckich
- ✔ dystrybucja i magazynowanie na terenie Rosji
- ✔ oddziały celne w Rosji i Unii Europejskiej

Albatros Cargo

ul. Mokotowska 4/6 lok. 208

00-641 Warszawa

tel. +48 (22) 825 43 06

email: info@albatroscargo.pl

www.albatroscargo.pl



Innowacyjne rozwiązania

Marcin Kruszyński, PR Manager, Siódemka SA.

Siódemka wspiera branżę e-handlu, prowadząc na rynek innowacyjne rozwiązania, usprawniające i automatyzujące funkcjonowanie przedsiębiorstw poprzez skuteczne zarządzanie procesem obsługi przesyłek oraz zapewnienie terminowego, szybkiego i bezpiecznego dostarczenia paczek. Najnowszym z nich jest oferta handlowa skierowana do mikro i małych przedsiębiorców, połączona z internetową platformą obsługi przesyłek i klienta 7 Internet Shipping. Atutem jest abonament zastępujący deklarację i dający gwarancję stałych i niskich cen za przesyłki. W ramach umowy na świadczenie usług kurierskich, klient Siódemki otrzymuje także bezpłatny dostęp do mobilnego Internetu Orange oraz

urządzenie mobilne (tablet lub laptop) za złotówkę, będące dla e-przedsiębiorców narzędziem pracy. Przedsiębiorcy otrzymują także dostęp do platformy obsługi przesyłek i klienta 7 Internet Shipping. To najbardziej zaawansowane narzędzie tego typu na rynku. Dzięki niemu klient może wykonać samodzielnie większość czynności związanych z obsługą przesyłek, m.in. organizować proces nadania, dokonać rozliczeń lub skontaktować się z Działem Obsługi Klienta. Status nadanych przesyłek można śledzić w module trackingowym aplikacji, a informacje o nich udostępniać również klientom. Inną propozycją są moduły wysyłkowe – aplikacje zwiększające skuteczność obsługi przesyłek dla klientów biznesowych, w tym sklepów e-commerce. 7 Business Ship Control stanowi zaawansowane rozwiązanie dla użytkowników popularnych programów magazynowo-sprzedawczych, umożliwiające zarządzanie przesyłkami w ramach jednego z nich.

Wśród zaawansowanych usług dedykowanych sklepom internetowym znajduje się aplikacja Mobile 7, przeznaczona dla użytkowników smartfonów. Dzięki niej w każdym miejscu i o dowolnej porze użytkownik może wykonać czynności związane z przygotowaniem paczki do wysyłki i śledzeniem jej drogi aż do odbiorcy. Podobnym rozwiązaniem jest WebMobile 7, dostępny na stronie internetowej Siódemki. Główną zaletą tej aplikacji jest możliwość zintegrowania z menedżerem sprzedaży serwisu aukcyjnego Allegro, co pozwala na automatyczne pobieranie danych odbiorców. Innym produktem, przeznaczonym dla użytkowników tego serwisu aukcyjnego, jest Tracking Allegro. Rozwiązanie daje szansę sprawdzenia statusu przesyłki na podstawie numeru aukcji oraz nicka.

zwrotne UPS obejmują funkcje pakowania i etykietowania, co zwiększa efektywność tych procesów, z jednoczesną możliwością monitorowania czasu dostawy i lokalizacji przesyłek będących w drodze. Poza tym klient zwracający przesyłkę uzupełnia tylko informacje o liczbie paczek i wadze przesyłki, a kurier z wydrukowaną etykietą adresową udaje się po przesyłkę zwrótną. Co jednak najważniejsze, UPS oferuje usługi zwrotne zarówno na terenie kraju jak i zagranicą.

aby były one opłacalne. Jednym ze sposobów podolania temu wyzwaniu przez UPS w Europie było wdrożenie odpowiedniej sieci dostaw. Stąd też w lutym 2012 r.

Access Point, a w Niemczech UPS Paket. Rozważamy wprowadzenie tej usługi w późniejszym czasie również na innych rynkach.

Logistyczne e-wyzwania

W sektorze e-commerce jest więcej wyzwań niż barier czy problemów, co potwierdzają nasi rozmówcy. Według Pawła Racisa z UPS – największym z nich jest kwestia realizacji sprawnych dostaw dla klientów prywatnych na takim poziomie,



przejęliśmy zlokalizowaną w Belgii firmę Kiala, specjalizującą się w realizacji dostaw dla konsumentów poprzez unikalną platformę technologiczną oraz sieć ponad 7500 punktów odbioru przesyłek na 5 europejskich rynkach (Francja, Belgia, Luksemburg, Holandia i Hiszpania). Model Kiala to wygodna alternatywa dla doręczenia przesyłek bezpośrednio do domu. Platforma technologiczna Kiala oraz jej sieć alternatywnych lokalizacji daje dodatkowe możliwości konsumentom, którzy preferują nadanie lub odebranie danej przesyłki z odpowiadającego im miejsca, w szerszych ramach godzinowych, aniżeli oczekiwanie na przesyłkę w domu. UPS niedawno wprowadził ten model również w Wielkiej Brytanii pod nazwą UPS

Według Rafała Dziury – firmy kurierskie przystosowały infrastrukturę do obsługi e-commerce. Ograniczenia związane ze standardem obsługi klienta indywidualnego, które przez lata stanowiły główną przeszkodę w zapewnieniu efektywnej obsługi, nie są dziś już tak istotne. Wraz ze wzrostem znaczenia e-commerce, firmy kurierskie wypracowały szereg rozwiązań, które zapewniają efektywną obsługę przy zachowaniu głównych elementów przewagi konkurencyjnej, jakimi pozostają efektywność kosztowa oraz jakość i kompleksowość oferty.

Dużym wyzwaniem w obsłudze przesyłek z segmentu e-commerce jest „ostatnia mila”, co potwierdza Piotr Birski. – Stąd wzięły się takie rozwiązania dla odbiorców przesyłek, jak informowanie o terminie

doręczenia przesyłki przez kuriera, możliwość śledzenia przesyłek, możliwość umówienia się na odbiór w godzinach wieczornych lub w sobotę czy też preadresowanie przesyłki (np. na adres pracy odbiorcy). Jednak, według Marcina Kruszyńskiego z Siódemki – firmy kurierskie w Polsce wciąż stoją przed nowymi wyzwaniami. Jednym z nich jest kwestia płatności za pobraniem. W Polsce to wciąż bardzo popularny sposób rozliczania się ze sklepem, podczas gdy na Zachodzie, np. w Niemczech, problem ten praktycznie nie występuje. Mówimy tu o problemie, bowiem kurier zmuszony jest do pobierania gotówki, trzymania jej przy sobie i rozliczania jej na koniec dnia. Pobrania wydłużają też czas potrzebny na doręczenie przesyłki, ponieważ często klienci nie mają przygotowanych pieniędzy, albo jest problem z rozliczeniem reszty. W tym przypadku poszukiwane są rozwiązania mobilne (np. płatność telefonem), jednak niezbędne w tym zakresie są także rozwiązania prawne.

Co przyniesie przyszłość?

Oczekiwania wobec operatorów z roku na rok będą wzrastać, również ze strony klientów indywidualnych, co ma szczególne znaczenie dla dostawców usług dla kanału B2C. Sklepy internetowe będą podążać za potrzebami swoich klientów, oferując im szeroką gamę asortymentów i usług dodatkowych, różne opcje realizacji płatności, a także wybór sposobu i terminu dostawy towaru. A co mówią nasi rozmówcy?

Rafał Dziura uważa, że – *W aspekcie rozwoju produktów nie spodziewamy się rewolucji na rynku. Głównym walorem dostaw kurierskich pozostaje czas i w tym aspekcie mogą pojawić się dodatkowe różniczniki na ekspresowe i bardziej ekonomiczne dostawy. W celu zapewnienia niższych kosztów dla klientów możemy również spodziewać się rozwoju usług bez dostawy „od drzwi do drzwi”, a więc dostaw, w ramach których klient będzie decydował się na odbiór własny przesyłki. Będziemy obserwować również istotne zmiany w aplikacjach internetowych dla klientów. Nie będą to proste programy ułatwiające wysłanie przesyłki, ale rozbudowane aplikacje do zarządzania przesyłką w całym procesie jej transportu. Pozwolą one między innymi określić sposób dostawy oraz wskazać miejsce odbioru, ułatwiając klientom również przekierowanie doręczenia. Aplikacje będą pozwalały na wymianę informacji w obie strony. W przypadku nieskutecznego doręczenia klient będzie otrzymywał od kuriera informację w celu ustalenia zasad ponow-*

nej dostawy. System stanie się bardziej elastyczny dla obu stron.

Paweł Racis przekonuje nas, że: – *zwiększone wykorzystanie internetu do zamawiania towarów jest jednym z kluczowych trendów, który pozwoli na dalszy rozwój naszej działalności na całym świecie, w tym także w Polsce. Dzięki narzędziom, w które wyposażone są smartfony i tablety sprzedaż na rynku e-commerce będzie rosła jako jeden z elementów całkowitej sprzedaży detalicznej. Wzrost e-commerce jest szczególnie wysoki w Europie Wschodniej, w samej Polsce przewiduje się wzrost obrotów w tym sektorze na poziomie 25%-30%. Jest to istotny obszar dla przyszłego wzrostu UPS, stąd też będziemy*

dalej budować naszą ofertę usług, tak by zaspokoić potrzeby naszych klientów internetowych.

Piotr Birski dodaje: – *Rynek e-commerce w Polsce należy do najbardziej dynamicznych na tle krajów europejskich. O ile w 2011 r. udział e-handlu stanowił ok. 3,5% sprzedaży detalicznej, o tyle do 2015 r. będzie dwukrotnie wyższy. Jest więc w tej mierze spory potencjał w naszym kraju, zwłaszcza że pod względem udziału e-handlu w sprzedaży detalicznej odbiegamy od krajów zachodnich. Duży wzrost tego rynku będzie wiązał się z innowacjami w usługach oferowanych przez operatorów logistycznych.* ◀

Elżbieta Haber



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA

Chcesz podnieść swoje kwalifikacje zawodowe?
Zapraszamy na bezpłatne, profesjonalne szkolenia dla
przedsiębiorców i pracowników sektora MMŚP branży logistyka
W ramach projektu

„Akademia Kompetencji Proekologicznych dla Logistyki”

oferujemy szkolenia do wyboru:

- Proekologiczne rozwiązania w zakresie korzystania z odnawialnych źródeł energii w logistyce
 - Proekologiczne rozwiązania w zakresie przetwarzania odpadów w logistyce
 - Proekologiczne rozwiązania w zakresie oszczędzania energii w logistyce
- Oraz:
- doradztwo indywidualne - Społeczna Odpowiedzialność Biznesu (CSR)
 - doradztwo grupowe – Inicjatywy Klastrowe

W projekcie mogą wziąć udział pracownicy:

- przedsiębiorstw branży Transport i Gospodarka Magazynowa, posiadających jednostkę organizacyjną na terenie woj. mazowieckiego.
- sektora mikro, małych lub średnich przedsiębiorstw
- osoby, których pracodawca może skorzystać z pomocy de minimis

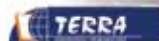
Szkolenia będą organizowane w 3 trybach do wyboru: dziennym, wieczorowym lub weekendowym, w miejscowości dogodnej dla uczestników na terenie woj. mazowieckiego.

Zapewniamy wyżywienie, materiały szkoleniowe, zaświadczenie o ukończeniu szkolenia

Do udziału w projekcie szczególnie zachęcamy Panie, osoby z wykształceniem średnim i poniżej średniego, członków kadry zarządzającej.

Kontakt

Biuro projektu:
TERRA Szkolenia i Doradztwo Przemysław Omieczyński
Ul. Broni 4, lok. 20, 26-610 Radom
Tel. kom. 511 944 968
e-mail: akademia@terra-szkolenia.pl
www.kompetencje-proekologiczne.pl



Rhenus stawia na e-commerce

Rozwój e-handlu w Polsce jest zjawiskiem szeroko badanym i omawianym, a każde z opracowań podkreśla zarówno jego dotychczasową dynamikę jak i potencjał, który jeszcze pozostaje do zagospodarowania.

Mając na uwadze obecny udział polskiego e-handlu w ogólnej sprzedaży detalicznej, który jest na poziomie 3-4% i porównując ten poziom do krajów Europy Zachodniej, gdzie w niektórych przypadkach jest on trzykrotnie wyższy, możemy jednoznacznie stwierdzić, że wysoka dynamika rozwoju

e-sklepów i zapewnić sprawny proces logistyczny, począwszy od przyjęcia zamówienia od klienta indywidualnego, odpowiedniego jego przygotowania i zapakowania, a skończywszy na obsłudze ewentualnych zwrotów, płatności czy też reklamacji. Ważnym czynnikiem w obsłudze logistycznej e-handlu stanowi też sprostanie szerokiemu wachlarzowi wymaganych usług wartości dodanej, zarówno pod względem szybkości procesów jak i ich kosztów. We współpracy ze e-sklepem w sposób elastyczny i dynamiczny należy reagować na zmieniające się potrzeby rynku.

Stałe udoskonalanie

Rhenus w Europie już kilka lat temu dostrzegł gwałtownie rosnące potrzeby e-handlu w zakresie obsługi logistycznej i cały czas rozwija ofertę skierowaną do tego sektora. Pierwsze centra logistyczne Rhenus dedykowane obsłudze e-handlu

z otwarciem nowoczesnego centrum logistycznego w Goleniowie – rozpocząć świadczenie usług logistycznych dla sektora e-commerce w Pol-

sce. Jest to największy spośród obecnie obsługiwanych przez Rhenus w Polsce projektów e-commerce. Świadczenie usług dedykowanych e-handlowi stanowi duży i bardzo istotny procent działalności Rhenus w całej Europie, a ich stałe udoskonalanie i rozszerzanie są bardzo istotnym elementem w strategii firmy.

Rhenus świadczy i jednocześnie kieruje swoje usługi do dużych podmiotów w e-handlu, które zazwyczaj oczekują wysokiej automatyzacji procesu, zaawan-



Mariusz Mozdzyński



tego kanału sprzedaży powinna się w kolejnych latach utrzymywać.

Następnym czynnikiem wspierającym rozwój e-commerce w skali światowej są coraz bardziej popularne urządzenia mobilne, dzięki którym oferta sklepów internetowych może być dostępna dla kupującego bez względu na czas i miejsce jego przebywania.

Zapewnić sprawny serwis

Naturalną konsekwencją rozwoju e-commerce oraz rosnących wymagań sklepów internetowych i finalnych odbiorców w zakresie terminowości i jakości realizacji zleceń, jest potrzeba wypracowania przez operatorów logistycznych rozwiązań, które pozwoliłyby tym wymaganiom sprostać. Coraz to nowsze rozwiązania w łańcuchu dostaw są niezbędne, aby zapewnić sprawny i elastyczny serwis, który przecież stanowi jeden z kluczowych elementów firm i jest sprzedawany wraz z towarem przez e-sklep.

Wyspecjalizowany operator logistyczny musi profesjonalnie zaprojektować, a w kolejnym etapie wdrożyć rozwiązania dostosowane do potrzeb poszczególnych

Świadczenie usług dedykowanych e-handlowi stanowi duży i bardzo istotny procent działalności Rhenus w całej Europie, a ich stałe udoskonalanie i rozszerzanie są bardzo istotnym elementem w strategii firmy.

powstały w Niemczech, a w kolejnych latach w innych krajach Europy Zachodniej, aby w końcu w 2012 r. – wraz



Wyspecjalizowany operator logistyczny musi profesjonalnie zaprojektować, a w kolejnym etapie wdrożyć rozwiązania dostosowane do potrzeb poszczególnych e-sklepów i zapewnić sprawny proces logistyczny.

sowanych technologii oraz infrastruktury, a także do mniejszych, które odczuwają potrzebę poprawy sprawności łańcucha dostaw wraz z rosnącą ilością zamówień. Część sklepów internetowych poszukuje też rozszerzenia oferty w zakresie dostawy o np. serwis Home Delivery obejmujący dostawę wraz z wniesieniem takich produktów jak meble, sprzęt AGD do klientów indywidualnych oraz dodatkowe usługi związane z demontażem, montażem i instalowaniem mebli/sprzętu. Tego typu usługi Rhenus świadczy dla sklepów internetowych i ich bezpośrednich klientów w Europie oraz w Polsce i stale spotyka się z rosnącym zainteresowaniem. ◀

**Mariusz Mozdzyński,
dyrektor sprzedaży
i rozwoju logistyki kontraktowej
Rhenus Logistics S.A. w Polsce**

Dla masowego odbiorcy

Norbert Dentressangle i l'Oréal France Grand Public podpisali umowę na dystrybucję produktów na rynek masowego odbiorcy (l'Oréal Paris, Garnier, Lascad) z przeznaczeniem dla klientów w południowej Francji.

L'Oréal France Grand Public poprzez swoje 3 oddziały – l'Oréal Paris, Garnier Maybelline i LaScad – rozprowadza swoje produkty do koloryzacji i pielęgnacji włosów, makijażu i pielęgnacji skóry kanałami wielkiej dystrybucji, czyli poprzez hipermarkety, supermarkety i sklepy tradycyjne. W ramach podpisanej na 3 lata umowy, spółka Norbert Dentressangle będzie świadczyła najważniejsze usługi logistyczne – odbiór produktów, przechowywanie, przygotowywanie zamówień – w spełniającym wymagania COMAH/SEVESO magazynie. Usługi te będą realizowane w magazynie w Saint Vulbas (01), mającym 12 tys. m². Może być w nim obsługiwanych rocznie 2,5 tys. rodzajów artykułów – średnia zdolność magazynowa wynosi 13,5 tys. palet.



Saint Vulbas stanowi część ważnego zagłębia logistycznego Norbert Dentressangle w regionie Lyonu, a jest to idealne położenie geograficzne dla obsługi przepływu produktów l'Oréal France Grand Public, kierowanych na południe Francji.

Podczas podpisywania umowy Stéphane Point, dyrektor generalny Działu Logistyki na Francję oświadczył: – *Jesteśmy bardzo dumni z tego, że l'Oréal France Grand Public, światowy lider w branży kosmetycznej, obdarzył nas zaufaniem. Nasze zespoły są w pełni zmobilizowane do tego, by poziom świadczonych usług logistycznych przyczyniał się do sukcesu i rozwoju tych wspaniałych marek.*

Norbert Dentressangle

- Firma działająca na rynku transportu, logistyki i freight forwarding.
- W 2012 r. wykazał roczny obrót w kwocie 3,9 mld euro.
- Obecnie opracowuje rozwiązania o dużej wartości dodanej w trzech dziedzinach swojego działania, na kontynentach europejskim, amerykańskim i azjatyckim, działając przy tym na rzecz zrównoważonego rozwoju.
- Działła w 26 krajach, zatrudnia 32,5 tys. osób i realizuje obecnie 59% swojego obrotu poza Francją.
- Przedsiębiorstwem, które jest składową indeksów CAC Small i CAC All Tradable, kieruje Hervé Montjotin.

LogiMAT 2014

12. Międzynarodowe Targi dystrybucji, transportu materiałów i przepływu informacji

25–27 lutego 2014

Neue Messe Stuttgart, Niemcy

Inteligentne
łączenie w sieci

zarządzanie
kompleksowością



Zamów informacje
dla wystawców!

W odpowiedzi na nowy styl życia

E-handel w Polsce bezustannie notuje imponujące wyniki wzrostu. Wynika to nie tylko z danych i statystyk dostępnych w raportach branżowych, ale również z naszych obserwacji i analiz. Z każdym miesiącem liczba sklepów internetowych na rynku bije dotychczasowe rekordy, a także gwałtownie zwiększa się ilość internautów realizujących zakupy w sieci.

E-shopping staje się powoli stylem życia, a nowe rozwiązania techniczne, coraz szybsze i pewniejsze przesyłki powodują, że zainteresowanie e-

wielu lat współpracy z tym sektorem, wypracowała skuteczny i efektywny model outsourcingu procesów operacyjnych – One Stop E-commerce. Główną zaletą

mu partnerowi. Ten model współpracy zapewnia sklepowi internetowemu kompleksową obsługę procesów, sprawną koordynację działań, pełną integrację oraz optymalną współpracę i komunikację pomiędzy podmiotami. Oferta arvato skierowana jest przede wszystkim do dużych podmiotów, chcących zwiększyć dynamikę rozwoju e-sprzedaży, bądź do firm o dużym potencjale dopiero rozpoczynających swoją działalność w Polsce.

W kontekście obsługi klienta e-commerce, podstawowym standardem jest realizacja zleceń jeszcze tego samego dnia, w którym zostało odebrane zamówienie. W branży e-handlu to właśnie czas i precyzja realizacji zleceń jest szczególnie ważna, stąd naszym priorytetem jest realizacja jak największej ilości zleceń jeszcze tego samego dnia. Jeżeli chodzi o wskaźniki jakościowe to arvato gwarantuje zachowanie najwyższych standardów na poziomie 99,8% (ryzyko błędu na 100 zleceń wynosi 0,2).

Ponadto, arvato oferuje dużą elastyczność i pełne dostosowanie się do potrzeb klienta. W kwestii IT spółka może w pełni dostosować się do rozwiązań klienta. Wszystkie rozwiązania arvato są szyte na miarę.



W strukturze sprzedaży arvato rozwój obsługi sektora e-commerce w ostatnich pięciu latach wyniósł między 10 a 15%, co w skali miesięcznego wolumenu obsługi daje ok. 60 do 100 tys. zamówień. Wzrost zamówień internetowych w tym czasie wynosił ok. 20% w skali roku.

-zakupami wzrasta lawinowo – Polska jest europejskim liderem wzrostu, który osiąga ok. 25% rocznie. Co więcej, spodziewamy się dalszego rozwoju sektora, ponieważ udział e-commerce w handlu detalicznym cały czas jest niewielki (ok. 4%, podczas gdy w Niemczech jest 9, a w Wielkiej Brytanii nawet 14%). Średnia wzrostu w Europie wynosi ok. 16% rocznie.

W strukturze całościowej sprzedaży arvato rozwój obsługi sektora e-commerce w ostatnich pięciu latach wyniósł między 10 a 15%, co w skali miesięcznego wolumenu obsługi daje ok. 60 do 100 tys. zamówień. Wzrost zamówień internetowych w tym czasie uzyskał poziom ok. 20% w skali roku, co spowodowało, że udział sprzedaży usług dla e-commerce w arvato wynosi dziś 15%.

Nie tylko One Stop E-commerce

Jednym z głównych filarów działalności arvato jest oferta kompleksowych usług dla rynku e-commerce. Spółka na przestrzeni

tego modelu biznesowego dla naszych klientów jest możliwość poświęcenia pełnej uwagi podstawowej działalności

Główną zaletą One Stop E-commerce dla klientów arvato jest możliwość poświęcenia pełnej uwagi podstawowej działalności e-sklepu, czyli sprzedaży, promocji, modelowaniu oferty i usług czy marketingowi.

e-sklepu, czyli sprzedaży, promocji, modelowaniu oferty i usług czy marketingowi. Kwestie informatyczne związane z obsługą klienta, logistyczne, finansowo-księgowo przejmują arvato – doświadczeni specjaliści, którzy z racji swojej specjalizacji w danych branżach i obszarach oferują najwyższą jakość świadczonych usług.

Koncepcja One Stop E-commerce zakłada powierzenie przez e-firmę obsługi operacji logistycznych, informatycznych, obsługi klientów, czy finansowych jedne-

W specjalnie przygotowanej infrastrukturze, spółka dysponuje odpowiednimi narzędziami do szybkiej i bezbłędnej kompletacji. arvato posiada również rezerwową powierzchnię w swoim magazynie w razie potrzeby dodatkowego zatowarowania.

Zapewniamy naszym klientom kompleksowe rozwiązania, optymalnie dostosowując się do wymagań partnerów. W 2008 r. przebudowaliśmy obszar magazynowy, dostosowując się do wzrastających obrotów

sprzedaży internetowej jednego z naszych klientów. Specjalnie na potrzeby kontrahenta dobudowano linię wysyłkową, zakupiono specjalne systemy regałowe z ruchomymi antresolami, dodatkowo obszar kompletacji wyposażono w automatyczne wózki, które przyspieszały ten proces.

Barier i wyzwania

Polski rynek e-commerce jest niezwykle rozdrobniony – 12 tys. e-sklepów, z których ogromna większość to małe, często jednoosobowe działalności. Ten fakt implikuje bardzo wysoką konkurencję. Innym pro-

być o krok na przód, żeby odpowiednio wcześniej zaoferować usługi, na które istnieje zapotrzebowanie.

Wyzwaniem są też zwroty, które podobnie jak wysyłka towaru, muszą być realizowane tak szybko, jak to tylko możliwe. Nowe zasady e-sprzedaży nie tylko dają klientom więcej czasu na podjęcie decyzji o ewentualnym zwrocie towaru do nadawcy, ale jeszcze nakładają obowiązek na e-sklepy szybszego zwrotu gotówki. W związku z tym, również arvato musi realizować ten proces sprawnie i dokładnie, tak, żeby e-sklep miał jeszcze czas na uwzględnienie reklamacji. Żeby osią-

Problemem rynku e-sprzedaży jest niskie zaufanie do samych zakupów w sieci. Klienci przyzwyczajeni do tradycyjnych form handlu, mają obawę przed wydaniem pieniędzy na towar, który widzą zaledwie na monitorze komputera.

blemem rynku e-sprzedaży jest cały czas niskie zaufanie do samych zakupów w sieci. Klienci przyzwyczajeni do tradycyjnych form handlu, mają obawę przed wydaniem pieniędzy na towar, który widzą zaledwie na monitorze komputera. Stąd też bardzo duża popularność płatności *Cash On Delivery*, czyli płatności przy odbiorze.

Jak wiadomo, nasz rynek e-commerce należy do najbardziej dynamicznych w Europie, stąd ogromnym wyzwaniem jest umiejętność szybkiego dostosowywania się do zaistniałych zmian. Trzeba intensywnie śledzić trendy rynkowe w celu szybkiego wdrażania nowych rozwiązań, których rynek oczekuje. arvato stara się

gnąć wysoki stopień sprawności realizacji zwrotów, konieczna okazała się reorganizacja działów obsługi klienta, przygotowanie odpowiednich procedur reklamacji, a także oddania środków klientowi, który ten towar zwrócił.

Proces zwrotów jest z zasady bardziej szczegółowy niż sama wysyłka (ocenia się stan jakościowy każdego jednostkowego produktu). Dodatkowo w procesie tym mamy do czynienia nie tylko ze specyfiką branżową, ale również z preferencjami poszczególnych klientów, którzy posiadają często własne wymagania i procedury ich przyjęcia. Przykładowo, w branży obuwniczej proces obsługi zwrotów może polegać

arvato Polska

- ▶ Wchodzi w skład grupy arvato AG i jest częścią międzynarodowego koncernu medialnego Bertelsmann SE & Co. KGaA.
- ▶ Firma świadczy kompleksowe usługi outsourcingowe w zakresie zaawansowanych rozwiązań IT, korespondencji masowej (lettershop), wysyłki i dystrybucji produktów (logistyka kontraktowa), telefonicznej obsługi klientów (call/contact center i back office), prowadzenia programów lojalnościowych, specjalistycznych usług finansowych (m.in. faktoring, monitoring i windykacja należności, BPO finansowe), e-commerce, healthcare oraz zarządzania dokumentami.
- ▶ Przewaga konkurencyjna arvato Polska to szerokie spektrum działalności. Klienci mogą powierzyć firmie realizację kilku rodzajów usług outsourcingowych. Efekt synergii pozwala na uzyskanie oszczędności czasowych i finansowych.

arvato Polska posiada cztery oddziały Contact Center, trzy centra usługowo-logistyczne oraz jedno centrum BPO finansowego. W ośmiu lokalizacjach zatrudnia ponad 2000 pracowników.

na sprawdzeniu, czy w danym opakowaniu został zwrócony właściwy model oraz rozmiar obuwia. Dodatkowo sprawdza się szczegółowo czy buty nie były noszone (np. czystość podeszwy).

Przy wyborze partnera

Wybierając partnera logistycznego, firma powinna zrobić rozeznanie czy standardy usług logistyka są w stanie sprostać wymaganiom spółki (szybkość i jakość procesów). Druga istotna sprawa – czy firma logistyczna będzie w stanie nadążyć za rozwojem usługobiorcy. Ważne, żeby logistyk był operacyjnie zdolny do pełnego serwisu zarówno pod względem zapewnienia odpowiedniego personelu, jak i infrastruktury. Kolejną kwestią jest zapewnienie odpowiedniego poziomu zabezpieczenia przetwarzania danych, co w przypadku e-commerce jest szczególnie ważne. ◀

Lidia Ratajczak-Kluck,
dyrektor Obszaru Media,
E-commerce, Programy Lojalnościowe,
arvato Polska



Lidia Ratajczak-Kluck, dyrektor Obszaru Media, E-commerce, Programy Lojalnościowe, arvato Polska



Bariery to impuls do przekraczania granic

Ogromne możliwości sektora e-commerce dostrzegła już parę lat temu Grupa Integer.pl izainwestowała w Paczkomaty InPost. To głównie dzięki nim, z roku na rok, odnotowuje zwiększony poziom przychodów z tytułu obsługi kurierskiej dla e-handlu. Jak wyglądała droga do sukcesu? Z jakimi barierami i wyzwaniem spotykała się firma? Na te i podobne pytania, Elżbiecie Haber z TSL Biznes, odpowiada Rafał Brzoska, prezes Grupy Integer.pl.

Jak, zwłaszcza w ciągu ostatniego roku, rozwinął się e-handel?

Światowy e-handel rozwija się w niesamowitym tempie. Rok 2013 to w przypadku większości krajów okres rekordowy, czego potwierdzeniem są informacje podawane przez niemal wszystkie wyspecjalizowane w badaniach nad handlem internetowym centra badawcze. Według eMarketer, globalny handel online wzrośnie w 2013 r. aż o 17%, osiągając tym samym wartość 1,2 miliarda dolarów. Zapowiadany wzrost związany jest w dużym stopniu z wynikiem prognozowanej eksplozji na azjatyckim rynku e-commerce.

Nie oznacza to, że gorączka zakupów w internecie ominęła pozostałe kraje. Dowodem na to są wciąż znakomite perspektywy rozwoju światowego lidera – Stanów Zjednoczonych. Mimo tego, że Ameryka Północna należy do najbardziej dojrzałych rynków, wielkość obrotu bije tam kolejne rekordy. Prognozuje się, że na koniec 2013 r. osiągnie imponującą wartość 419 miliardów dolarów.

Nie zwalnia także europejski rynek e-commerce. Według badań przeprowa-

dzonych przez firmę Mintel, sprzedaż internetowa w Europie, na skutek bardzo szybkiego tempa wzrostu, podwoi się do 2018 r. i osiągnie 323 miliardy euro. Liderami pozostaną: Niemcy, Francja i Wielka Brytania, jednak to w krajach takich, jak Holandia, Hiszpania czy Polska, wyniki sprzedaży poprawią się najbardziej.

Jaki procent w InPost zajmuje e-commerce? Jak to się zmienia?

Udział przesyłek e-commerce w całości naszego obrotu znacznie wzrósł w ostatnich kilku latach. Grupa Integer.pl, jako jedna z pierwszych na polskim rynku, dostrzegła ogromne możliwości tego sektora. Teraz, dzięki ugruntowanej pozycji z roku na rok odnotowujemy zwiększony poziom przychodów z tytułu obsługi kurierskiej dla e-handlu. Jest to w głównej mierze zasługą stosowanych przez naszą firmę rozwiązań, takich jak Paczkomaty InPost. Za pomocą innowacyjnych terminali możliwe jest samodzielne odbieranie i nadawanie przesyłek 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu. Wygoda i nieograniczona czasowo dostępność, jaką gwaran-

tujemy klientom korzystającym z oferty e-sklepów, doceniana jest zresztą nie tylko w Polsce. Paczkomaty InPost funkcjonują już w 14 krajach na świecie, w których stają się podstawowym narzędziem internetowych detalistów. Znakomite wyniki na większości rynków potwierdzają, że konsekwentnie realizowana strategia okazała się strzałem w dziesiątkę. Nie zamierzamy jednak zwalniać, jesteśmy przekonani, że czasy świetności dopiero przed nami.

Do jakich odbiorców skierowana jest usługa?

Paczkomaty InPost to znakomite rozwiązanie zarówno dla docelowych odbiorców, jak i nadawców, w szczególności właścicieli e-sklepów. Korzyści ze stosowania terminali są bowiem obustronne – osoby kupujące w internecie otrzymują zamówione produkty niezwykle szybko – w ponad 98% przypadków dostawa ma miejsce jeden dzień po nadaniu. Klienci nie mają także najmniejszego problemu z odbiorem towaru z uwagi na korzystne lokalizacje, w których rozstawione są maszyny i ich 24-godzinna dostępność. Paczkomaty

InPost skutecznie obniżają również koszt dostarczania produktów, a to jeden z najważniejszych aspektów związanych z działalnością internetowych detalistów.

Czy współpracujecie z portalami internetowymi i w jakim zakresie?

Możliwość dostawy za pomocą Paczkomatów InPost oferuje obecnie aż 4000 e-sklepów w Polsce, wliczając najważniejszych graczy rodzimego rynku e-commerce, m.in.: Allegro.pl, Media Markt, Saturn, Agito.pl, Leroy Merlin, Almi Decor, Oriflame, TOP Secret, Komputronik, Weltbild, Intymna.pl czy Answear.com. Liczba ta konsekwentnie rośnie wraz z rozwojem naszej sieci – cały czas rozmawiamy z kolejnymi potencjalnymi partnerami, z którymi mamy nadzieję już wkrótce rozpocząć współpracę.

Jakiego rodzaju usługi wspierają handel elektroniczny?

Na skutek tego, że polski rynek e-commerce już od kilku lat odnotowuje nieustanny wzrost, firmy które jako pierwsze odnalazły i zagospodarowały nisze związane z handlem elektronicznym miały szansę zdobyć w tej branży pozycję lidera. Tak właśnie było z Paczkomatami InPost. Rozwiązanie w znacznym stopniu pomogło internetowym detalistom, zwłaszcza firmom o dużym wolumenie sprzedaży. Paczkomaty InPost pozwoliły na ograniczenie kosztów w segmencie, który do tej pory całkowicie uzależniony był od tradycyjnych firm kurierskich.

Docelowym modelem, jaki planujemy wdrażać na światowym rynku paczkomatów,

jest integracja transgraniczna. Możliwość zamawiania towaru w jednym kraju i odbieraniu go w innym jest w szczególności szansą dla przedsiębiorstw, które oferują sprzedaż swoich produktów w obrębie całego świata. Rewolucyjny model funkcjonuje już m.in. w obszarze krajów bałtyckich. W pierwszym kwartale 2013 roku Easti Post – partner Grupy Integer.pl – połączył siecią swoich paczkomatów- Litwę, Łotwę i Estonię. Na znakomite wyniki nie trzeba było długo czekać – w przypadku estońskiego operatora już 50% paczek pochodzących z portali aukcyjnych i e-sklepów trafia do naszych terminali.

Jakie standardy obowiązują w firmie?

Strategia Grupy Integer.pl zakłada dynamiczny rozwój spółki na wielu płaszczyznach biznesowych. Osiągnięcie wysokiej pozycji na rynku krajowym oraz międzynarodowym nie byłoby możliwe, gdyby nie fakt stosowania przez naszą firmę najwyższych standardów jakości.



Rafał Brzoska, prezes Grupy Integer.pl

wy krok analizowany jest bardzo dokładnie – ważne są dla nas zarówno własne doświadczenia, jak i posunięcia innych rynkowych graczy. Jesteśmy świadomi, że

Według eMarketer, globalny handel online wzrośnie w 2013 r. aż o 17%, osiągając tym samym wartość 1,2 miliarda dolarów. Zapowiadany wzrost związany jest w dużym stopniu z wynikiem prognozowanej eksplozji na azjatyckim rynku e-commerce.

Dbamy o to, aby były one implementowane na każdym etapie działalności Grupy Integer.pl. Proces wprowadzania naszych innowacyjnych rozwiązań wymaga precyzyjnie określonej strategii. Każdy bizneso-

postępowanie według ściśle określonych wytycznych to klucz do sukcesu.

Jakie bariery i problemy istnieją?

Wychodzimy z założenia, że każda bariera jaka staje przed naszą firmą stanowi tak naprawdę impuls do przekraczania kolejnych granic. Jeszcze kilka lat temu nikt nie przypuszczał, że Paczkomaty InPost tak szybko podbiją światowe rynki. Szereg zalet urządzeń sprawił jednak, że obecnie większość konsumentów e-sklepów, którzy bardzo łatwo adaptując się do rynkowych nowinek, nie wyobraża sobie odbioru zakupionych przez siebie towarów w inny sposób.

Podbój światowych rynków nie byłby możliwy bez ryzyka, jakie wtedy podjęliśmy. Byliśmy jednak przekonani, że rozwiązanie ma szansę zrewolucjonizować dostawę produktów, w szczególności w branży e-commerce. Mimo początkowych trudności udało się zrealizować z pozoru niewiarygodny pomysł i oparta na innowacyjności filozofia Grupy Integer.pl okazała się słuszną.



Paczkomaty InPost funkcjonują już w 14 krajach na świecie, w których stają się podstawowym narzędziem internetowych detalistów. Za ich pomocą możliwe jest samodzielne odbieranie i nadawanie przesyłek 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu.



Paczkomaty InPost skutecznie obniżają koszt dostarczania produktów, a to jeden z najistotniejszych aspektów związanych z działalnością internetowych detalistów

Gdzie są największe wyzwania?

Naszym największym wyzwaniem na obecnym etapie funkcjonowania firmy jest ekspansja Paczkomatów InPost w jak największej liczbie państw na świecie. Jesteśmy świadomi, że pozycja lidera na kluczowych rynkach to dla nas ogromna szansa, dlatego zdecydowaliśmy się maksymalnie przyspieszyć rozstawianie naszych rewolucyjnych terminali.

Aktualnie na całym świecie dostępnych jest – w różnych modelach biznesowych – około 2.400 Paczkomatów, a tylko w 2013 r. zostanie rozlokowanych kolejnych 2000 maszyn. Terminale są już dostępne w 14 krajach – w zaledwie 2 lata, oprócz Polski, podbiły Arabię Saudyjską, Australię, Chile, Wielką Brytanię, Irlandię, Islandię, a także Litwę, Łotwę, Ukrainę, Estonię, Rosję, Cypr, Słowację oraz w Czechy.

Równolegle trwają prace nad pozyskaniem około 6000 lokalizacji na kolejne urządzenia. Uruchomienie nowych Paczkomatów planowane jest w 15 kolejnych krajach: we Francji, Włoszech, Austrii, na Węgrzech, w Turcji, Norwegii, Szwecji, Finlandii, Danii, Holandii, Szwajcarii, Rumunii i Bułgarii, Rosji i Hiszpanii.

W ciągu najbliższych 4-5 lat Paczkomaty InPost pojawiają się m.in. w obu Amerykach oraz w Azji. Całość inwestycji docelowo może sięgnąć nawet 1 mld euro. W USA Grupa Integer.pl planuje uruchomić 10.000 Paczkomatów do końca 2016 r., zaś w Azji w pierwszej kolej-

ności Paczkomaty wejdą do Chin – do Pekinu i Szanghaju.

Jednocześnie nie rezygnujemy z dynamicznego rozwoju na krajowym rynku pocztowym. Założeniem na koniec 2013 r. jest posiadanie 2000 Punktów Obsługi Klienta InPost. Zapewnią one obsłu-

W lipcu 2013 r. około 12 milionów polskich użytkowników internetu odwiedziło witryny e-sklepów. Oznacza to 20% wzrost w porównaniu do 2012 r. Wyniki badań wskazują także, że co najmniej 70% Polaków przynajmniej raz zrobiło zakupy w Internecie.

gę ponad 10 tys. miejscowości w zakresie świadczenia usług dla klientów instytucjonalnych oraz 750 miejscowości, w których będzie prowadzona działalność dla klientów indywidualnych.

Jak została rozwiązana sprawa zwrotów?

W ostatnim czasie Paczkomaty InPost wprowadziły do swojej oferty m.in.: serwis szybkiezwroty.pl – narzędzie optymalizujące proces reklamacji, rewolucyjną na polskim rynku gwarancję dostawy wszystkich paczek zaledwie dzień po nadaniu, a także opcję przedłużenia terminu odbioru paczki o 24 albo nawet 48 godzin.

Czym powinna kierować się firma przy wyborze partnera logistycznego, zajmującego się obsługą e-commerce?

Wybór partnera logistycznego do obsługi rynku e-commerce jest niezwykle ważny i nie można go lekceważyć. E-klient to wymagający konsument, który oczekuje sprawnej, kompleksowej i idealnie dopasowanej obsługi. Dla osób robiących zakupy w internecie największe znaczenie ma możliwość samodzielnego decydowania o terminie, czasie i miejscu odbioru zamówionego produktu. Uważam, że taką całkowitą swobodę dają jedynie Paczkomaty InPost.

Jaka jest przyszłość e-handlu w Polsce?

Polski rynek e-commerce wykazuje bardzo wysoką dynamikę wzrostu i nic nie wskazuje na to, że sytuacja ta może ulec zmianie. Polacy kochają zakupy przez internet, co potwierdzają wyniki badań Cushman&Wakefield. Według raportu firmy badawczej Polska jest już 28. najbardziej rozwiniętym rynkiem handlu internetowego na świecie. Sprzedaż internetowa to obecnie 5 mld zł rocznie, czyli 5% ogólnej sprzedaży w naszym kraju. Zdaniem analityków Cushman&Wakefield szybki rozwój e-handlu

w Polsce wynika z wyjątkowo wysokiego poziomu penetracji Internetu.

Potwierdzają to dane Gemius – w lipcu 2013 r. około 12 milionów polskich użytkowników internetu odwiedziło witryny e-sklepów. Oznacza to 20% wzrost w porównaniu do 2012 r. Wyniki badań wskazują także, że co najmniej 70% Polaków przynajmniej raz zrobiło zakupy w Internecie.

Dalszy wzrost liczby osób korzystających z oferty rodzimego rynku e-commerce jest wyłącznie kwestią czasu. Cieszymy się, że rozwiązania Grupy Integer.pl w coraz większym stopniu wpływają na rozwój tego niezwykle korzystnego z punktu widzenia polskiego klienta, sektora sprzedaży detalicznej. ◀

Nowoczesna obsługa logistyczna

Delegowanie obsługi logistycznej sklepu internetowego do zewnętrznej firmy jest podejściem, które zyskuje co raz więcej zwolenników w naszym kraju. Główne zalety to możliwość wyeliminowania wielu czynników, które komplikują zarządzanie firmą prowadzącą sprzedaż w internecie.

Z punktu widzenia optymalnego zarządzania, przedsiębiorstwo zmuszone jest szybko reagować na sytuację na rynku i w sposób nieskrępowany dostosowywać się do zmian. Rynek internetowy jest bardzo podatny na wahania i tym bardziej wymaga trzymania ręki na pulsie. Elastyczne zatrudnianie pracowników nie jest jedną z tych rzeczy, na które pozwala Kodeks Pracy. Co więcej, konieczność wypłacenia comiesięcznych świadczeń, w dużej mierze niezależnych od realnych wyników, jest często bolączką ludzi zarządzających firmami.

Drugim koniecznym składnikiem logistyki sklepu internetowego jest powierzchnia magazynowa, którą zazwyczaj musi wynająć. Uwzględnić tu należy sytuację na rynku powierzchni magazynowych – minimalny czas najmu wynosi 3 lata oraz powoduje konieczność wpłaty kaucji lub też przedstawienie gwarancji bankowej.

Na ścieżce do własnej logistyki znajduje się także wyposażenie magazynu w niezbędne środki pracy. Składa się na nie system do zarządzania towarami w magazynie (WMS) oraz regały czy półki zdolne pomieścić odpowiedni zapas magazynowy. W przypadku magazynów wysokiego składowania należy liczyć się także z kosztami wynajęcia czy zakupu wózka widłowego.

Fulfillment – alternatywne rozwiązanie

Wszystkie przedstawione powyżej koszty są do zaakceptowania dla stabilnych biznesów, działających na rynku od dłuższego czasu. Jednakże odsetek sklepów czy ilość sprzedawców, którzy funkcjonują na rynku stosunkowo niedługo, jest całkiem spory.

Na przeciw nim wychodzi usługa zwana fulfillment-em. Polega ona na przekazaniu przez sklep internetowy pełnej obsługi logistycznej do zewnętrznej wyspecjalizowanej firmy. Zakres współpracy często definiowany jest indywidualnie, jednak jest kilka typowych płaszczyzn działania. Najczęściej jest to: przyjmowa-

nie dostaw od producentów/dostawców, kontrola ilościowa i jakościowa, zapewnienie odpowiednich warunków składowania (strzeżone centrum logistyczne, całodobowy monitoring, ubezpieczenie towaru od zdarzeń losowych),

- ▶ obsługa wszystkich zleceń wydania tj. dostaw do klientów którzy dokonali zakupu w sklepie internetowym lub na Allegro.
- ▶ Zakres obsługi wydań obejmuje kompletowanie wszystkich zamówionych produktów, zapakowanie w bezpieczny sposób do transportu oraz nadanie wybranym przewoźnikiem. Należy zaznaczyć tutaj, że firma która oferuje fulfillment często posiada korzystne warunki u firm kurierskich, dzięki czemu stawka na przesyłkę kurierską może być niższa od tej którą e-sklep posiada obecnie.

Obsługa zwrotów

Po obsłudze wysyłek bieżących często jest to najbardziej pracochłonny proces w łańcuchu logistycznym. Obejmuje on zidentyfikowanie towaru, który zwracany jest do magazynu, sprawdzenie jego stanu, a następnie wprowadzenie do ewidencji w systemie komputerowym.

Mniejsze koszty, więcej czasu

Główną zaletą zewnętrznej logistyki jest stosowany model rozliczeniowy. Sklep internetowy płaci za faktyczne operacje logistyczne. Dodatkowo nie musi ponosić wymienionych wyżej kosztów początkowych, które mogą wynieść od 10 do 150 tys. zł.

W przypadku analizowania kosztów, poza opłatami początkowymi należy wziąć pod uwagę wszystkie koszty bieżące:

- ▶ pensje pracowników oraz koszty administracji (szkolenia BHP, obsługa urlopów i zwolnień chorobowych oraz innych kosztów okresowych),
- ▶ wynajem powierzchni magazynowej,
- ▶ koszt mediów (w szczególności ogrzewania),



Krzysztof Kukla

– współwłaściciel marki Logistiko, firmy oferującej kompleksową obsługę logistyczną dla sklepów internetowych. Twórca platformy kurierskiej AlleKurier.pl oraz serwisu do wyceny i zamawiania transportu morskiego statkiem.pl.

- ▶ koszt materiałów eksploatacyjnych (np. drukarki) i serwisu urządzeń.
- ▶ W przypadku zakupu regałów i wózka w formie leasingu, należy ich koszt doliczyć do miesięcznych opłat.

Rozwiązaniem alternatywnym jest współpraca, gdzie sklep internetowy otrzyma wyłącznie jedną fakturę na koniec miesiąca. Będą na niej wyszczególnione wszystkie operacje logistyczne pogrupowane na odpowiednie rodzaje (zazwyczaj jest ich tylko kilka).

Jest to kusząca i wygodna propozycja, ale wymaga elastyczności i otwartości. Konieczna będzie integracja systemów informatycznych w celu zautomatyzowania przepływu informacji na temat składanych zamówień oraz definiowanie każdego produktu za pomocą kodów (operator często może narzucić kod we własnym zakresie).

Dobry operator logistyczny bazuje na kodach kreskowych jako metodzie identyfikacji produktów, co sprawdza się doskonale w firmach, w których ilość SKU sięga nawet wielu tysięcy. Dzięki temu do zera eliminowane są pomyłki na etapie kompletowania zamówienia. Należy to także wziąć pod uwagę analizując koszty, które przedstawi nam zewnętrzna firma logistyczna.

Koronnym argumentem jest koszt, a raczej czas niezbędny na zarządzanie logistyką we własnym zakresie. Sprzedawca zlecając obsługę logistyczną często uwalnia duże zasoby czasu, które może przeznaczyć na działania, które wymiennie wpłyną na wielkość sprzedaży. ◀

Krzysztof Kukla

Kurier na telefon

Coraz częściej umowy telekomunikacyjne zawierane są za pośrednictwem firm kurierskich

Polacy coraz chętniej kupują „na odległość”. Choć zakupy robione tą drogą kojarzone są często przede wszystkim ze sklepami internetowymi, to coraz częściej dotyczą one także sektora usługowego. Przez internet i telefon swoje usługi sprzedają między innymi firmy telekomunikacyjne.

Zawarcie umowy telekomunikacyjnej wymaga podpisania jej przez abonenta. W sprawdzeniu, czy umowa ta dotarła do adresata, z pomocą przychodzą firmy kurierskie. Umowy dostarczane przez nie stały się w ostatnich latach dużo bardziej popularne, a sami operatorzy telekomunikacyjni mocno akcentują w swoim marketingu zawieranie umów na odległość.

Jaka jest zatem specyfika tego typu przesyłek? Na ile różnią się one od „typowych” przesyłek kurierskich?

W systemie

Z systemowego punktu widzenia przesyłka nadawana przez operatora telekomunikacyjnego nie różni się od innych przesyłek znajdujących się „w sieci”. Nic zatem dziwnego, że firmy kurierskie chętnie przyjmują tego typu przesyłki, a klient indywidualny staje się dla nich ważnym odbiorcą.



Gwałtowny rozwój e-commerce prowadzi do sytuacji, w której coraz większa liczba paczek trafia właśnie do odbior-

ców prywatnych. A klient tego typu rzadzi się swoimi prawami. Podstawowym problemem jest tu konieczność dotarcia do odbiorcy, który często nieobecny jest w ciągu dnia. O tym, jakie godziny doręczeń wybierają firmy kurierskie, decyduje przede wszystkim zleceniodawca. To on zasugerować może na przykład godziny późniejsze (typu dostawa pomiędzy 12.00 a 20.00). Specyfika przesyłek B2C to częste doręczenia w godzinach popołudniowych czy wieczornych. Problem dotarcia do odbiorcy pozostaje oczywiście po stronie firmy kurierskiej. Przesyłki „wpadają” do sie-

Firmy kurierskie nie dysponują znaczącymi zapasami powierzchni magazynowych, gromadzą jedynie te pierwszej potrzeby (typu uzupełniany raz w tygodniu podręczny magazyn).



Z systemowego punktu widzenia przesyłka nadawana przez operatora telekomunikacyjnego nie różni się od innych przesyłek znajdujących się „w sieci”. Nic zatem dziwnego, że firmy kurierskie chętnie przyjmują tego typu przesyłki, a klient indywidualny staje się dla nich ważnym odbiorcą.

ci firm kurierskich, a informacja o statusie przesyłki dostępna jest dla odbiorcy za pośrednictwem standardowych narzędzi – systemu *track & trace* czy narzędzi sms-owych. Popularność zyskują te ostatnie – na przykład wprowadzona przez firmę DPD usługa iSMS, informująca odbiorcę o samej paczce czy kwocie pobrania. Kluczem w wypadku dostaw dla tego sektora skuteczne jest doręczenie połączone z weryfikacją odbiorcy. Standard usług pozostaje oczywiście taki sam jak w przypadku innych przesyłek kurierskich, a pierwsze doręczenie realizowane jest zwykle pierwszego dnia po nadaniu.

Jak działają tego typu przesyłki? Klient składa zamówienie za pośrednictwem internetowego biura obsługi klienta czy drogą telefoniczną. Zamówienie trafia do systemu. W zależności od przyjętego modelu formowaniem przesyłek zajmować się może operator lub przekazywać zlecenia bezpośrednio do firmy kurierskiej.



Dla tych, co wysyłają umowy

Agnieszka Andrzejczuk,
specjalista ds. produktu,
Siódemka

Siódemka posiada w swojej ofercie usługę odpowiadającą na rynkowe zapotrzebowanie związane z przesyłaniem poufnych dokumentów, głównie umów. Przesyłka Proceduralna to specjalistyczna usługa, która została stworzona z myślą o firmach, które wysyłają do swoich klientów umowy. W jej ramach gwarantujemy zgodne z prawem zawieranie kontraktów poza siedzibą firmy. Uwzględnia ona wszystkie wymagania poufności i bezpieczeństwa danych odbiorców, spełniające regulacje Prawa Bankowego, Ustawy o ochronie danych osobowych oraz zalecenia Komisji Nadzoru Finansowego.

Kurier przywożący Przesyłkę Proceduralną jest odpowiedzialny za jej bezpieczne dostarczenie, prawidłowe wypełnienie dokumentów (w tym złożenie podpisów w odpowiednich rubrykach) oraz jej zwrot do nadawcy z zachowaniem odpowiednich ram czasowych.

Przesyłka Proceduralna zapewnia weryfikację odbiorcy zgodnie z jego dokumentem tożsamości oraz poświadczaniem odbioru przesyłki potwierdzonej podpisami kuriera i odbiorcy. Jest ona doręczana w miejscu i czasie uzgodnionym pomiędzy kurierem a odbiorcą, nawet do godziny 22:00.

Jest to idealne rozwiązanie dla firm, które sprzedają swoje usługi przez internet oraz infolinię i umożliwiają klientom podpisanie umowy poza siedzibą firmy (m.in. banków i firm telekomunikacyjnych).

Wówczas kurier przygotowuje przesyłkę – drukuje dokumenty, pakuje w dedykowane opakowania, dołącza wszelkie dodatkowe elementy. W przesyłce obok dokumentów często znajdują się telefony czy inne gadżety.

Firmy kurierskie nie dysponują znaczącymi zapasami powierzchni magazynowych, gromadzą jedynie towary pierwszej potrzeby (typu uzupełniany raz w tygodniu podręczny magazyn). W wypadku, gdy wymagana jest do obsługi zamówień większa powierzchnia magazynowa lub same zamówienia są bardziej skomplikowane – mogą być przekazane firmom trzecim. Tu nie ma jednego,

Nie dla teściowej

Najważniejszą kwestią przy realizacji przesyłek dla sektora telekomunikacyjnego jest poprawna weryfikacja odbiorcy. Należy bowiem pamiętać, że to nie tylko dostarczenie przesyłki, ale także konieczność podpisania umowy, odebrania przez kuriera dokumentów i ich zwrotu do nadawcy. Sama umowa skutkuje powstaniem zobowiązań dla obu stron – kluczowe jest zatem to, by podpisana została przez osobę uprawnioną, a nie na przykład przez członka rodziny czy współlokatora.

Kurier kojarzony jest często jako zawód wymagający ciągłego bieganina. Czas to pie-

W wypadku odbiorców prywatnych podstawowym problemem jest konieczność dotarcia do odbiorcy, który często nieobecny jest w ciągu dnia. O tym, jakie godziny doręczeń wybierają firmy kurierskie, decyduje przede wszystkim zleceniodawca.

optymalnego modelu – wszystko zależy bowiem od tego, co znajduje się w przesyłkach oraz jakich elementów wymaga się przy konfekcjonowaniu. Firma kurierska opiera się przede wszystkim na obrocie informacją. Podstawą skutecznej wysyłki jest informacja na temat tego co, kiedy i dla kogo powinno zostać przygotowane. Pozostałe elementy to obsługa typowo logistyczna – związana z konfekcją przesyłek czy opakowaniem.

niąd, a efektywność sieci kurierskiej wynika między innymi ze sprawności w rozwożeniu przesyłek. Z drugiej strony, gdy w przypadku firm telekomunikacyjnych mamy do czynienia z podpisywaną umową, wymaga ona cierpliwości ze strony kuriera. Klient chce się z umową zapoznać, sprawdzić jej postanowienia i dopiero wówczas podpisać. Jak pogodzić te dwie pozornie skrajności: szybkość doręczeń i czas pracy kuriera ze starannością wymaganą przy



Gdy zamówienie jest niepoprawnie przygotowane, gdy na przykład zawiera inny model telefonu, sporządza się protokół rozbieżności, w którym zaznacza się, że zawartość przesyłki nie odpowiada zamówieniu. Wraca ona wówczas do nadawcy.



Kurier – część łańcucha logistycznego

Maciej Głowacki,
dyrektor operacyjny DPD Polska

Jak działają przesyłki realizowane przez firmy kurierskie dla operatorów telekomunikacyjnych?

Usługi oferowane przez firmy kurierskie wynikają z potrzeb rynku i oczekiwań klientów. Dla operatorów telefonii komórkowej świadczymy usługi już od wielu lat. Paczki tzw. „telekomów” kierowane są głównie do sektora B2C, czyli prywatnych abonentów telefonii komórkowych. DPD Polska jest pośrednikiem pomiędzy operatorem telefonii komórkowej a jej abonentem. To od naszego klienta (nadawcy, zleceniodawcy) otrzymujemy informacje, na podstawie których przygotowujemy zawartość przesyłki, w tym urządzenia, dokumenty, opakowanie, dodatki promocyjne. Następnie konfekcjonujemy, pakujemy i adresujemy tak przygotowane przesyłki. Odpowiadamy również za ich dystrybucję i skuteczne doręczenie. Stajemy się więc częścią łańcucha logistycznego naszego klienta.

Przesyłki tej branży zwykle zawierają umowy zmieniające charakter wcześniej podpisywanych kontraktów – odbiór przesyłki to ważna informacja dla nadawcy, a złożony przez odbiorcę podpis poświadcza, że nowe warunki świadczenia umowy wchodzi w życie. Dostarczane przez nas dane o doręczeniu są kluczowe dla zleceniodawcy, na bieżąco raportujemy więc ich przebieg. Kluczowe w obsłudze tego typu przesyłek jest posiadanie skutecznej sieci, która efektywnie doręczy przesyłki do osób prywatnych. Jednocześnie wyzwaniem dla nas jest zostanie odbiorcy w domu. B2C do sektora wymagający specjalnego podejścia i dopasowania odpowiednich narzędzi.

Czy przesyłki dla telekomów są w jakiś sposób nietypowe?

Jeżeli wymagania zleceniodawcy są specyficzne, to i obsługa przesyłek musi być dopasowana do oczekiwań nadawcy. Ważna w obsłudze takich przesyłek jest na przykład weryfikacja danych odbiorcy. Musi być ona połączona z odpowiednią procedurą postępowania przy

doręczeniu. Kurier musi wiedzieć, w jaki sposób ma się zachować, jakie dane powinien zweryfikować, w jakim miejscu umowy ma zostać złożony podpis klienta. Bardzo ważne są tutaj kwestie ochrony danych osobowych. Obowiązuje nas bowiem ustawa o ochronie danych osobowych i musimy dbać o ich bezpieczeństwo. Poszczególne rodzaje paczek wyróżniają się zatem między innymi procedurą ich doręczenia, a sama procedura takimi elementami jak m.in. konieczność weryfikacji dokumentu tożsamości czy wymóg doręczenia do rąk własnych. Te ostatnie paczki często zawierają dokumenty, które musi podpisać osoba, która jest odbiorcą przesyłki.

Czy przesyłki te traktowane są w systemie inaczej niż pozostałe?

Jako firmę kurierską z wieloletnim doświadczeniem, oczekiwania firm telekomunikacyjnych już nas nie zaskakują. Doręczenie wymagające weryfikacji tożsamości, przesyłki związane z podpisywaniem umów, aneksów są dziś na porządku dziennym. Musimy oczywiście wyposażyć kurierów w odpowiednie narzędzia, którym jest chociażby handheld, służący m.in. do potwierdzenia doręczenia i przekazania informacji o odbiorze przesyłki online do systemu DPD. Z tych informacji korzystają później klienci. W pamięci handhelda mo-



Często wymagają one pobrania drobnych kwot. Przesyłki za pobraniem są dziś standardem. Jesteśmy na polskim rynku największym providerem usług COD. Obecność tej usługi w ofercie firmy kurierskiej jest w Polsce wręcz obowiązkiem, ponieważ to dziś najpopularniejszy i najbardziej oczekiwany przez klientów sposób płatności za dokonywane zakupy w sieci. W zakresie COD jesteśmy największym i najlepszym operatorem, gwarantując tym samym najwyższą jakość COD na rynku. Procedur jest więc bardzo dużo, jednak głównym kryterium jest to, by przesyłkę doręczyć prawidłowo pod wskazany adres i do określonych rąk oraz uzyskać czytelny podpis abonenta.

żemy także zamieścić instrukcje, które ułatwią będą kurierom postępowanie z przesyłkami, czyli krok po kroku kierować kuriera, co należy sprawdzić i jak to zrobić. Takie procedury są zamieszczane także w wersji papierowej bezpośrednio przy przesyłkach, co eliminuje prawdopodobieństwo powstawania błędów. Mamy tu już spore doświadczenie, dziś obsługujemy dwóch dużych operatorów telekomunikacyjnych, którzy współpracują z nami kilkanaście lat. Przy dużej skali i dużej powtarzalności podobnych usług przez wszystkie te lata firma i nasi kurierzy nabrali doświadczenia. Chętnie wozimy przesyłki dla firm telekomunikacyjnych, a klienci cenią sobie nasz serwis.



Nic nie stoi na przeszkodzie by jeden operator telekomunikacyjny obsługiwał kilku klientów – skoro posiada już doświadczenie w zakresie obsługi przesyłek dla tej właśnie branży. Czasem firma telekomunikacyjna dzieli przesyłki pomiędzy kilka firm kurierskich.

podpisywaniu umów? Jednym ze sposobów jest udostępnianie regulaminów i wzorów umów przez operatorów telekomunikacyjnych już wcześniej – klient może zapoznać się z warunkami świadczenia umowy np. w internecie, co pozwala zaoszczędzić czas w momencie, gdy przesyłkę dostarcza kurier. Należy też pamiętać, że kurier nie jest przecież specjalistą od prawa telekomunikacyjnego, nie zna szczegółowych warunków ofert promocyjnych czy zapisów w regulaminie. Jego zadaniem jest przede wszystkim efektywne doręczenie przesyłki poprzez dotarcie do klienta w odpowiednim terminie, dogodnym dla odbiorcy i zgodnym z terminami oczekiwanymi przez zleceniodawcę.



Co zrobić, gdy zamówienie jest niepoprawnie przygotowane – na przykład zawiera inny model telefonu czy inne niż wcześniej ustalone warunki świadczenia usług? Sporządza się wówczas protokół rozbieżności, w którym zaznacza się, że zawartość przesyłki nie odpowiada zamó-

wieniu. Wraca ona wówczas do nadawcy. Przy wielu tysiącach paczek takie błędy się po prostu zdarzają, choć oczywiście są one później analizowane, by ich liczba była jak najmniejsza. Czasem dochodzi też do sytuacji, w której błąd powstaje już na etapie składania zamówienia na przykład przez internet. Nie zawsze takie zamówienie daje się anulować – gdy zostanie ono już dalej przekazane, to nie ma możliwości jego wycofania, a klientowi pozostaje nieodebranie przesyłki od kuriera, co również skutkuje zwrotem do nadawcy. Zlecenia można poprawiać tylko do pewnego momentu – przekazywane są one dalej do realizacji, a wówczas nie można już w nie ingerować.

Jeden operator – różne modele

Szczegóły dotyczące sposobu realizacji zamówień – w szczególności dotyczące kompletacji wysyłek, godzin doręczeń czy czasu realizacji zamówień – dogrywane są indywidualnie z operatorami telekomunikacyjnymi. Istnieje kilka różnych modeli, zakładających współpracę jednego operatora z jedną firmą kurierską czy jednego operatora z kilkoma firmami kurierskimi. Nic nie stoi na przeszkodzie by jeden operator telekomunikacyjny obsługiwał kilku klientów – skoro posiada już doświadczenie w zakresie obsługi przesyłek dla tej właśnie branży. Czasem jest tak, że firma telekomunikacyjna dzieli przesyłki pomiędzy kilka firm kurierskich w oparciu o kryteria geograficzne, w zależności od struktur kuriera w danej części kraju. Zarówno współpraca z jedną, jak

i wieloma firmami kurierskimi, ma dla operatorów swoje zalety. Jeden kurier – to wygoda, a duże firmy kurierskie są dziś w stanie zapewnić usługi na odpowiednim poziomie na terenie całego kraju. Z drugiej strony, dwie firmy kurierskie dają możliwość porównywania usług, benchmarkingu czy wykorzystywania wspomnianych korzyści lokalizacyjnych.

Tego typu przesyłek – dla operatorów telefonii komórkowej jest coraz więcej z kilku powodów. Po pierwsze, w ostatnich latach regularnie wzrastała ilość aktywnych kart SIM, a duża liczba użytkowników to gwarancja zapotrzebowania na tego typu usługi. Rośnie liczba abonentów, zatem rośnie liczba przesyłek. Codziennie kończą się tysiące umów u różnych operatorów, a dodatkowa możliwość zmiany operatora telekomunikacyjnego także zachęca do podpisywania nowych. Zwykle aneks do umowy oznacza także wymianę telefonu czy zakup innego urządzenia (typu laptop czy tablet), istnieje zatem zapotrzebowanie na tego typu przesyłki.



Taka forma doręczenia jest dla klienta wygodna – nie wymaga wizyty w stacjonarnym punkcie sprzedaży, a przesyłka dostarczana jest bezpośrednio pod wskazany adres. Duże firmy kurierskie są gwarantem jakości tych usług, a zatem bezpieczeństwa dla cennego sprzętu czy danych klienta. Taka forma dostawy nie stoi w sprzeczności z tradycyjną siecią dystrybucji telefonów i podpisywania umów. Stacjonarne salony sprzedaży dysponują szeroką paletą usług, wciąż zatem zgłaszają się do nich klienci z różnymi problemami. Pełnią one także funkcję „wystawy”, prezentując oferowane modele telefonów czy laptopów. To za ich pośrednictwem odbywa się także chociażby cały serwis, jak odbiór sprzętu od klienta, wydawanie po naprawie itd. Kurierzy pełnią tu zatem funkcję kanału dystrybucji i sposobu na finalizację umów – dając możliwość podpisania umowy telekomunikacyjnej bez konieczności wizyty w punkcie sprzedaży. ◀

Marcin Jurczak

Nie wystarczy być przewoźnikiem

O drodze zmian, wiodących od przewoźnika kolejowego do operatora logistycznego, rozmawiamy z Pawłem Jagusiakiem, Członkiem Zarządu CTL Logistics.

Co można powiedzieć o kondycji branży TSL w 2013 roku? Czy kryzys rynkowy, np. w budownictwie, ma duże znaczenie dla Państwa wyników finansowych?

Grupa CTL Logistics w I półroczu 2013 roku zwiększyła swój udział w rynku przewozów towarowych w Polsce do 6,95%. W tym czasie wykonała większą, niż w ubiegłym roku pracę przewozową na poziomie 1,7mld tkm. Jednak w skali globalnej rynek przewozów kolejowych i samochodowych w Polsce odnotował spadki, co może oznaczać, że część firm z branży zamknie ten rok z gorszymi wynikami.

W CTL Logistics staramy się jednak koncentrować na możliwościach, jakie daje zachodząca na rynku logistycznym ewolucja. Nie jesteśmy bowiem wyłącznie przewoźnikiem kolejowym, ale kompleksowym operatorem logistycznym, zatem gama naszych usług jest tak szeroka, że gdy obserwujemy spadki w niektórych sektorach, poprawiamy wyniki w innych.

Pod względem jakościowym przewozy TSL w tym roku, np. dla branży budowlanej, zdecydowanie zmalowały, ale bieżący rok jest interesujący za to pod względem przewozów kontenerowych, w tym zwłaszcza przewozów części samochodowych, elektroniki i chemii. W naszej ocenie to nie tylko rynek przewozów masowych, ale coraz częściej produkty przetworzone, wymagające specyficznych warunków transportu.

W strategii rozwoju firmy przewidujemy więc adekwatny do potrzeb rozwój taboru koniecznego dla obsługi nowych segmentów. Jest to dla nas bardzo obiecująca perspektywa, gdyż wielu potencjalnych klientów ma w swoich założeniach na najbliższe lata zwiększenie udziału transportu intermodalnego w procesie dystrybucji produktów. Wielu z nich posiada własne bocznice, które przez wiele lat nie były używane. Pomagamy im zatem oszacować np. czy istnieje ekonomiczne uzasadnienie dla rewitalizacji tych zasobów i włączenia ich w siatkę połączeń, które realizują.

Jak kształtują się relacje CTL Logistics z przedstawicielami publicznego transportu kolejowego? Zdrowa konkurencja jest możliwa?

Polski rynek jest jednym z najbardziej konkurencyjnych w Europie. Naszą strategią na nim jest ciągły rozwój i dywersyfikacja branż, z którymi współpracujemy. Staramy się rozszerzać pakiet naszych usług o działania z obszaru ochrony środowiska, w tym zagospodarowania ubocznych produktów naszych klientów zajmujących się np. przemysłem wydobywczym czy produkcją energii elektrycznej. Rozwijamy pakiety usług przeładunkowych, obsługę bocznic, coraz intensywniej wchodzimy w projekty związane z modernizacją infrastruktury kolejowej, diagnostyką czy zarządzaniem taborom kolejowym.

To wszystko można oferować klientom w różnych konfiguracjach. Dlatego nie rozróżniamy w naszym otoczeniu biznesowym firm publicznych i prywatnych, ale staramy się być konkurencyjni dla nich wszystkich. Byliśmy pierwszą firmą na polskim rynku, która z powodzeniem udowodniła, że jest tu miejsce dla prywatnych przewoźników i do dziś jesteśmy największym prywatnym przewoźnikiem towarowym w Polsce. Teraz przyszedł czas na wzmocnienie konkurencyjności także w sektorze szeroko pojętych kompleksowych usług logistycznych.

CTL działa nie tylko na rynku polskim, ale ma już ugruntowaną pozycję w Europie. Czym różni się strategia rozwoju lokalnego od międzynarodowego?

Trudno mówić o logistyce zamykając się w granicach jednego kraju. Cały czas analizujemy, które kierunki są dla nas atrakcyjne i perspektywiczne. Naturalnie logistyka kolejowa ma sens na dużych odległościach, z racji tego nie można budować osobnych strategii dla rynku krajowego i tego, który odbywa się poza granicami.



Rozwój terminali morskich w Polsce wpisuje się w strategię rozwoju przewozów intermodalnych na dużych odległościach i w odległe rejony Europy.

Przy wolumenach planowanych do obsługi przez terminale morskie, efektywne funkcjonowanie tych terminali będzie w dużej mierze zależało od sprawności obsługi kolejowej. Dlatego wspólnie z partnerami, czyli terminalami morskimi i lądowymi, tworzymy intermodalne rozwiązania logistyczne mające na celu zapewnienie naszym klientom konkurencyjnego poziomu obsługi. Przykładem to umowa z Euroterminalem Sławków. Jednocząc siły i to, co mamy pojedynczo do zaoferowania, wspólnie tworzymy produkt w postaci rozwiązania logistycznego. W myśl zasady, że współpracując razem można zaoferować więcej i lepiej.

Co może Pan powiedzieć o dalszej planowanej ekspansji na rynki zagraniczne?

Naturalnym kierunkiem rozwoju dla nas jest kierunek Północ-Południe. Równie interesujące są sieci połączeń poprzez Niemcy, gdzie jesteśmy aktywni od wielu lat, mamy tam swoją spółkę i z roku na rok poszerzamy swoje wpływy. Dzięki temu możemy tworzyć różnego rodzaju konfiguracje z zachodu na południe Europy oraz na wschód. Dla klientów z Czech czy Austrii, którzy przyzwyczaili

się do korzystania z terminali zachodnich, będzie to z całą pewnością interesująca alternatywa. Poza tym pracujemy nad zwiększeniem liczby serwisów z niemieckich terminali do Polski.

Państwa firma ma szeroki wachlarz usług oferowanych klientom. Jak w działaniach z zakresu procesów logistycznych i transportowych zachować wszystko na najwyższym poziomie? Czy systemy informatyczne wykorzystywane przy obsłudze klientów mają znaczenie? Z jakich systemów państwo korzystają? Co decyduje o ich wyborze?

Nowoczesna logistyka nie może funkcjonować bez sprawnych systemów informatycznych. Aby na konkurencyjnym rynku można było sprostać wymogom kompleksowych i często bardzo skomplikowanych usług, trzeba mieć dopasowane nowoczesne systemy. Wymaga tego kierunku naszego rozwoju. Jeżeli w sieci musimy skoordynować działania kilku partnerów, jest to konieczne i oczywiste.

Każda firma, która swoim klientom chce oferować szersze spektrum usług w nowych segmentach, musi dopasować do tych wymogów także systemy informatyczne. Aby jakość usług była bez zarzutu, trzeba także po prostu dobrze wykonywać swoją pracę. A to oznacza skupienie się na klientach i ich potrzebach oraz dobranie właściwych ludzi będących w stanie sprostać ich wymogom.

Do zarządu CTL dołączył Pan w zeszłym roku po długoletniej pracy w firmie z branży kruszyw. Teraz minął rok i jakby Pan podsumował ten czas? To był dobry „przejazd”? Czym różni się specyfika zarządzania działaniami w branży TSL?

Przez rok można poznać wiele i tak też się stało. Logistyka towarów masowych, jakimi są między innymi kruszywa, oczywiście ma swoją specyfikę i doświadczenia z branży materiałów budowlanych na pewno mi pomagają. Pracując w CTL Logistics mam jednak naturalną możliwość lepiej zrozumieć potrzeby klientów z wielu segmentów rynku, a właściwie z każdej gałęzi gospodarki. Sądzę, że doświadczenia zdobywane w takim środowisku znacznie poszerzyły moje pole widzenia i – co najważniejsze – umożliwiają mi w CTL Logistics realizację nowych projektów logistycznych w bardzo szerokim spektrum.

Tajemnica sukcesu CTL to....?

CTL Logistics to marka, która kojarzy się z jakością oferowanych usług oraz elastycznością we współpracy z klientami, możliwą do zaoferowania dzięki wysokiej efektywności operacyjnej. Chcemy by tak pozostało. Staramy się personalizować podejście do klienta, proponując mu rozwiązania dla problemów, z którymi często inni nie mogli sobie poradzić, opracowywane specjalnie dla niego. Tym chcemy się wyróżniać. Ale tajemnicą sukcesu firmy zawsze są ludzie. Wizja naszego rozwoju opiera się na ich pomysłach, kreatywności i pasji. Nasi pracownicy utożsamiają się z firmą, są zaangażowani i dumni z tego gdzie pracują. Dzięki temu potrafimy pracować efektywnie.

W CTL Logistics wszyscy mają realny wpływ na to jak rozwija się firma, jak kształtuje się jej oferta, a przez to jak wygląda organizacja całego procesu logistycznego. Dla nas zawsze najważniejszy jest klient. To normalne, gdy chce się efektywnie prowadzić i rozwijać biznes na skalę międzynarodową. ◀

Dziękujemy za rozmowę.

Rozmowę dla redakcji TSL Biznes przeprowadziły:



Monika Wołowicz



Katarzyna Mączka



Newman & Ox Consulting

Firma doradztwa personalnego specjalizująca się w rekrutacji i selekcji pracowników z branż technicznych prowadząca działania mające na celu kreowanie najlepszych rozwiązań z zakresu human resources management.

www.newmanox.com

Dobrym sygnałem wzrost zamówień

Opublikowany kilka dni temu wskaźnik PMI dla polskiego przemysłu, pozwala branży TSL z ostrożnym optymizmem patrzeć na ostatnie miesiące 2013 r. Dlaczego?

W październiku indeks PMI nieznacznie wzrósł. Poprawia się kondycja przedsiębiorstw, które sprzedają swoje wyroby na eksport. Firmy wskazują na wzrost nowych zamówień na rynki



Tomasz Cegielski

zagraniczne, a analitycy podkreślają, że przyspieszenie polskiego przemysłu na pewno pozytywnie wpłynie na wzrost polskiego PKB.

Utrzymujący się od kilku tygodni wzrost zamówień eksportowych to dobry sygnał dla DB Schenker Logistics i całej branży TSL. To szansa na wzrost przede wszystkim międzynarodowych przewozów drobnicowych. Widać wyraźnie, że część firm odchodzi od rozwiązań całopojazdowych. Częstsze i mniejsze dostawy drobnicowe dają klientom większą elastyczność i pozwalają im lepiej zarządzać swoim budżetem.

Branża starannie przygotowuje się do nadchodzącego szczytu związanego z okresem świąteczno-noworocznym. Obserwujemy mobilizację operatorów i wzmożony popyt na środki transportu. Spodziewamy się, że podobnie jak w minionych latach, liczba nadawanych przesyłek wzrośnie o około 30%. Operatorzy logistyczni muszą więc także w tym szczególnym czasie zapewnić klientom wysoką terminowość i niezawodność dostaw oraz szybki przepływ informacji.

Patrząc na prognozy dla branży na kolejne miesiące i początek 2014 r., można powiedzieć, że są one umiarkowanie optymistyczne. Powoli widać, że polska gospodarka ma już najgorsze za sobą, a kolejne miesiące w końcu powinny przynieść stopniowe wzrosty. Biorąc pod uwagę obecną sytuację rynkową, można prognozować, że koszty usług transportowo-logistycznych wzrosną w nadchodzącym roku od 5 do 7%. ◀

Tomasz Cegielski,
dyrektor Biznesu Ładowego
w DB Schenker Logistics

Celem jest ciągły rozwój

Przedsiębiorstwa coraz większą wagę przykładają do łańcuchów dostaw, gdyż odpowiednie zarządzanie nimi może przynieść wymierne korzyści, a nawet pomóc w osiągnięciu pozycji lidera branży. O rozwiązaniach i usługach w tym sektorze, z dyrektorem generalnym CEVA Logistics Marvinem O. Schlangerem, rozmawia Konrad Kułak z TSL Biznes.



Marvin O. Schlanger

Co zdecydowało o wejściu firmy CEVA na polski rynek?

CEVA jest firmą, która pomaga rozwijać się swoim klientom, a są nimi firmy, które dostarczają usługi i dobra dla przemysłu oraz dla klienta finalnego. Wiele lat temu stało się jasne, że Europa Centralna ma ogromny potencjał ze względu na wykształconą kadrę, która wie jak pracować w nowoczesnym przemyśle, gdzie duch i energia ludzi zostanie uwolniona i zmodernizuje kraj. Ta transformacja przyniosła ogromny wzrost potrzeb na dobra i usługi. Przej-

Jesteśmy przygotowani finansowo do kolejnych inwestycji i zrobimy wszystko co jest potrzebne, aby zapewnić serwis na najwyższym poziomie.

rzeliśmy kraje Europy Centralnej i wybraliśmy największy lokalny rynek ze stabilną gospodarką, czyli Polskę. Tu gospodarka reprezentuje szanse na rozwój. W konsekwencji zainwestowaliśmy w profesjonalny personel i w infrastrukturę, która pozwala firmie CEVA ciągle się rozwijać.

Rozumiem, że polski oddział jest jednym z najlepszych w Europie. Co kryje się za tym sukcesem?

Po pierwsze, dzieje się tak dzięki świetnej kadrze. W Europie Centralnej zbudowaliśmy bardzo profesjonalny i kompetentny zespół, który zna rynek, zna klienta, jego potrzeby i doskonale zapewnia serwis i rozwiązania stosownie do potrzeb klientów. Z drugiej strony rynek wciąż się rozwija, tak jak zakładaliśmy, rezultatem tego

jest dwucyfrowy wskaźnik wzrostu firmy CEVA w Europie Centralnej.

Jakie szanse daje polski rynek i czy planujecie dalszą ekspansję?

W Polsce posiadamy 32 oddziały, po to aby zapewnić odpowiedni serwis naszym klientom. Jesteśmy przygotowani do kolejnych inwestycji, aby móc w pełni wspierać rozwój naszych obecnych klientów, jak również nowych, których cały czas poszukujemy. Naszym celem jest ciągły rozwój, który podtrzyma wynik dwucyfrowego wskaźnika wzrostu. Jesteśmy przygotowani finansowo do kolejnych inwestycji i zrobimy wszystko co jest potrzebne, aby zapewnić serwis na najwyższym poziomie.

Według specjalistów kryzys chyli się ku końcowi, jak to się odnosi do sektora logistyki i w jaki sposób będzie się rozwijała sytuacja na rynku?

Z naszego punktu widzenia, patrząc na gospodarkę globalnie, jest coraz lepiej i będzie coraz lepiej. W Europie Centralnej nie odczuliśmy tak bardzo zastoju gospodarczego, gospodarki w tym rejonie są relatywnie młode i prężne, dzięki czemu istnieje wiele możliwości rozwoju. Dzięki niewielkiej zależności od gospodarek zewnętrznych, nasi obecni i potencjalni klienci, współpracując z firmami takimi jak CEVA, mogą wprowadzać światowej klasy rozwiązania, światowej klasy technologie, w tym również technologie informatyczne. To pozwala im na ciągłe doskonalenie i usprawnianie operacji, bez względu na wzrost gospodarczy. Dlatego sądzimy, że szanse na dalszy rozwój CEVA w Polsce są ogromne.

Więc kryzys nie miał aż tak dużego znaczenia?

Uważam, że niezależnie od tego co stanie się z gospodarką globalną, w Polsce i tak będą ogromne szanse rozwoju.

Jakie szanse lub ewentualne zagrożenia widzi Pan w najbliższej przyszłości?

Wzrost gospodarczy w Europie Centralnej będzie zasilany rozwojem klasy średniej. To co widzimy w ujęciu globalnym ma również przełożenie na tę część Europy, wraz z rozwojem gospodarczym wzbogaci się klasa średnia, co spowoduje jeszcze szybszy wzrost. Dzięki temu ludzie mogą sobie pozwolić na zakup większej ilości dóbr i usług, czyli na więcej samochodów, większe domy, więcej elektroniki. To pobudza gospodarkę i daje ogromną szansę naszym klientom, jak również nam. Sądzę, że wzrost zamożności klasy średniej zasili nasz wzrost. Jeżeli chodzi o zagrożenia, to szczerze mówiąc nie widzę żadnych, gospodarka może się tylko rozwijać, tak jak firma CEVA.

Jaką wiadomość chciałby Pan przekazać swoim klientom w Polsce?

CEVA ma możliwości, zarówno finansowe jak i techniczne, aby zapewnić światowej klasy rozwiązania dla biznesu, który pozwoli naszym klientom rozwijać

Przejrzeliśmy kraje Europy Centralnej i wybraliśmy największy lokalny rynek ze stabilną gospodarką, czyli Polskę.

się tak szybko jak tylko jest to możliwe. Zapewniamy światowej klasy, nowoczesne rozwiązania dla każdego łańcucha dostaw.

Więc klienci mogą zapomnieć o swoich łańcuchach dostaw, a Wy zajmiecie się resztą?

Mogą na nas liczyć. ◀

“Nawet w małych przestrzeniach mierzymy wysoko”



Elektryczny wózek widłowy Hyundai model 18BT-7

Poza rozmiarem nic innego w 18BT-7 nie jest małe. Niezawodność oraz niezwykła zdolność dopasowania się do indywidualnych potrzeb użytkownika są na najwyższym poziomie. Nie wymagające konserwacji mokre hamulce są wyjątkowe w swojej klasie. Cała diagnostyka i serwis odbywają się przy pomocy wielofunkcyjnego wyświetlacza. Jeśli robisz duże interesy w małych przestrzeniach, ten kompaktowy wózek jest stworzony do Twoich potrzeb. W celu uzyskania więcej informacji zapraszamy na stronę naszego dealera firmy Toolmex Truck

Przenosimy Cię w przyszłość

TOOLMEX TRUCK

Toolmex Truck Sp. z o.o.

Ul. Metalowa 7b | 26-500 Szydłowiec

T: +48 48 617 48 06

www.toolmex-truck.com.pl

 **HYUNDAI**
HEAVY INDUSTRIES EUROPE

GEFCO dotarło do Rzeszowa

GEFCO Polska uruchomiło nową platformę logistyczną w Rzeszowie. Uroczyste otwarcie oddziału miało miejsce podczas seminarium „Łańcuch dostaw kluczową kompetencją Twojej firmy – myśl lokalnie, działaj globalnie”, które odbyło się trzeciego października w rzeszowskim hotelu Bristol.



Seminarium „Łańcuch dostaw kluczową kompetencją Twojej firmy – myśl lokalnie, działaj globalnie” otworzył dyrektor generalny GEFCO Polska Olivier Large

W ramach rozwoju swojej sieci transportowej, GEFCO uznało Rzeszów za najlepsze miejsce do ulokowania platformy logistycznej, pozwalające na obsługę Polski południowo – wschodniej. Oddział, zlokalizowany w parku logistycznym Rudna Mała, będzie oferował pełną gamę usług jaką posiada operator logistyczny, z naciskiem na potrzeby klientów z branży przemysłowej.

Element międzynarodowej sieci

GEFCO Rzeszów będzie ukierunkowane głównie na obsługę branży przemysłowej,

jednak zachowa elastyczność, pozwalającą na oferowanie usług dla większości sektorów gospodarki.

– *Otwarcie oddziału w Rzeszowie pozwoliło przede wszystkim na wypełnienie luki w obecnej sieci dystrybucyjnej na terenie kraju. Dzięki nowej platformie będziemy mogli ograniczyć czas przewozu do 24 godzin dla większości kierunków na terenie Polski – twierdzi Marcin Trautman, który został kierownikiem nowego oddziału GEFCO. – W przyszłości planujemy też połączenie Rzeszowa przepływami z Ukrainą, Słowacją, Rumunią i Turcją – dodaje.*

Podkarpacie stanowi granicę Unii Europejskiej z Ukrainą. W niedługiej przyszłości pozwoli to na sprawną komunikację z Europą Wschodnią poprzez, będącą na ukończeniu, autostradę A4. Region jest również dobrze skomunikowany z zachodem Polski i z Europą Zachodnią. W kolejnych latach platforma w Rzeszowie stanie się więc punktem pozwalającym na rozwój międzynarodowej sieci GEFCO na południu i wschodzie Europy.

Rozwój Podkarpacia

Ważnym aspektem obecności operatora w Rzeszowie jest również stale wzrastające zapotrzebowanie na usługi logistyczne w regionie. W ostatnich latach zauważalny jest bardzo duży rozwój Podkarpacia, o czym świadczy powstanie dwóch Specjalnych Stref Ekonomicznych (Mieleckiej i Tarnobrzeskiej) oraz Doliny Lotniczej, a także rozkwit firm z sektora automotive. Większość przedsiębiorstw rozwijających się i powstających na Podkarpaciu to firmy produkcyjne, które potrzebują wsparcia logistycznego dla łańcucha dostaw. GEFCO ze swoją ofertą szytych na miarę rozwiązań logistycznych dla przemysłu, którym między innymi było poświęcone ostatnie seminarium w Rzeszowie, na pewno będzie mogło odpowiedzieć na ich zapotrzebowanie oraz wesprzeć ich krajowy i międzynarodowy rozwój. ◀

KK

Działalność Grupy GEFCO

- ▶ Obejmuje pięć podstawowych dziedzin: Overland, Overseas, Warehousing & Reusable Packaging, Finished Vehicles Logistics i Customs & Tax representation.
- ▶ Operator oferuje globalne i innowacyjne rozwiązania we wszystkich aspektach logistyki przemysłowej, na gruncie krajowym i międzynarodowym, na każdym etapie produkcji.
- ▶ Prowadzi działalność w 150 krajach i znajduje się w pierwszej dziesiątce europejskich grup.
- ▶ W 2012 r. obroty Grupy osiągnęły 3,6 mld euro, a zatrudnienie wyniosło 11,2 tys. osób.
- ▶ Grupa, która ma ponad 300 placówek na całym świecie, rozwija się w Azji Środkowej, Europie Środkowej i Wschodniej, na Bliskim Wschodzie oraz w Azji Wschodniej i Ameryce Południowej.
- ▶ Od 20 grudnia 2012 r. głównym akcjonariuszem Grupy GEFCO jest RZD – Russian Railways.
- ▶ GEFCO Polska jest częścią Grupy, z siedzibą główną w Centrum Warszawy.
- ▶ Oddziały zlokalizowane są w rejonie Poznania (Gądko, Swarzędz), Katowic (Czeladź), Wrocławia (Kąty Wrocławskie), w rejonie Warszawy (Grodzisk Mazowiecki, Natolin, Zegrze, Łajski) oraz w samej Gdyni i Rzeszowie.
- ▶ Rynek docelowy to głównie branże: motoryzacyjna - producenci samochodów, części i komponentów, elektroniczna, materiałów budowlanych, kosmetyczna, FMCG oraz inne przemysłowe.



Rygorystyczne wymagania

„Znane firmy wysyłkowe” poddawane surowym kontrolom

Bramy Efaflex z kontrolą dostępu zabezpieczają przesyłki lotnicze firmy Joseph Vögele AG

Przesyłki wysyłane pocztą lotniczą od dnia 11 września 2001 r. podlegają szczególnej ochronie przed ingerencją osób trzecich. 29 kwietnia 2010 r. przepisy obowiązujące tzw. „znane firmy wysyłkowe” zostały znowelizowane i zaostrzone.

Władze administracyjne objęły spółkę Joseph Vögele AG z Ludwigshafen nad Renem powyższą nowelizacją. Aby dostęp do magazynu części zamiennych miały tylko osoby upoważnione, specjalista od bram szybkie Efaflex zamontował śluzy bramowe indywidualnie sterowane pilotem.

– Nasze przesyłki lotnicze są zazwyczaj bardzo pilne – wyjaśnia Christoph

mieli dostępu do magazynu części, o ile nie posiadają specjalnego zezwolenia – mówi Hans-Peter Schumm opisując jednocześnie zadanie, które musieli rozwiązać projektanci. Hans-Peter Schumm jest kierownikiem działu napraw sprzętu technicznego. Efaflex okazał się bardzo pomocny w znalezieniu praktycznego i skutecznego rozwiązania. Śluzy bramowe, otwierane i zamykane w sekundę przez dwie szybkie bramy przemysłowe za pomocą indywidualnego pilota są najlepszym zabezpieczeniem towaru przeznaczonego do transportu powietrznego.

Bramy w śluzach nie są jedynymi bramami firmy Efaflex zainstalowanymi w tym zakładzie. Pierwsze bramy z Bruckberg, z Dolnej Bawarii zostały zamontowane jeszcze w starym zakładzie w Mannheim w 1989 r. Ponieważ firma rozwijała się, Grupa Wirtgen, do której należy Joseph Vögele AG, zdecydowała się na wybudowanie nowego obiektu w Ludwigshafen i sama przystąpiła do prac projektowych. Po sprawdzeniu i porównaniu ofert producentów bram szybkie, projektanci zdecydowali się na firmę Efaflex. Na tę decyzję wpłynęło kilka newralgicznych elementów inter-

mowane marki: Wirtgen, Vögele, Hamm i Kleemann z siedzibami w Niemczech oraz z lokalnymi miejscami produkcji w USA, Chinach i Brazylii. Przedsiębiorstwo posiada ponad osiemdziesięcioletnie doświadczenie w produkcji tzw. rozścielaczy asfaltu i jest w tym zakresie



światowym liderem. Vögele ma w swoim asortymencie 17 typów ciągników, dwa nowe zasilacze asfaltu, różne specjalistyczne maszyny i 19 różnych maszyn do produkcji asfaltu, jednym słowem pełen zakres najnowocześniejszego sprzętu do realizacji zadań budowlanych.

W Ludwigshafen nad Renem montowane są ciągniki wyposażone w elementy do rozścielania masy. W zakładzie pracuje ok. 800 osób. Koncepcja nowego zakładu Joseph Vögele AG przewiduje możliwość rozbudowy w każdą stronę. – Obiekt powstał ze względu na zapotrzebowanie na dodatkową przestrzeń produkcji. Aby nadal dynamicznie się rozwijać musieliśmy postawić nowy budynek – mówi zastępca kierownika zakładu. Projekt o wartości 100 milionów Euro obejmuje powierzchnię 72 tys. m². Bramy Efaflex są zamontowane w dziale produkcji i magazynie części zamiennych. ◀



Niehaus, zastępca kierownika zakładu i kierownik działu montażu w nowej lokalizacji spółki Joseph Vögele AG w Ludwigshafen. Gdyby na kontrole bezpieczeństwa części zamiennych potrzeba było dodatkowo 3-4 dni, klienci traciliby cenny czas. – Z tego powodu postaraliśmy się w Federalnym Urzędzie Lotniczym o certyfikat „znanej firmy wysyłkowej” – dodaje.

Pełne zabezpieczenie

Firma Joseph Vögele AG musi zagwarantować, że zawartość przesyłki zarówno w zakładzie, jak i w miejscu dostawy, jest zabezpieczona przed dostępem osób nieupoważnionych. Przesyłka nie podlega dalszym kontrolom i może natychmiast opuścić lotnisko. – Dlatego musimy zadbać o to, aby pracownicy nie



logistycznych, np. punkt przyjęcia towaru. Bramy muszą wykonać codziennie 300 - 400 cykli otwierania.

Firma z dużym doświadczeniem

Joseph Vögele AG należy do Wirtgen Group, międzynarodowego związku przedsiębiorstw branży maszyn budowlanych. W skład grupy wchodzi cztery reno-



EFAFLEX-Polska Sp. z o.o.
ul. Krótka 27A
42-200 Częstochowa
Tel. 0-34 / 367 15 40
www.efaflex.pl

Jak zadbać o bezpieczeństwo umowy leasingu

Jak co roku koniec czwartego kwartału jest okazją do zawierania większej ilości umów leasingu. W wyniku zmiany przepisów podatkowych jakie miały miejsce w 2013 r., leasing stał się jeszcze bardziej atrakcyjną formą finansowania. Niewątpliwie jest to nowoczesny, elastyczny i stosunkowo niedrogi sposób finansowania inwestycji.



Mariusz Grajda

Trzeba jednak pamiętać, aby do procesu zawierania umowy leasingu dobrze się przygotować. Wynegocjowanie z firmą leasingową aby była bezpieczna i atrakcyjna wymaga zwrócenia uwagi na szereg aspektów, których pominięcie lub złe wynegocjowanie może mieć negatywne skutki w przyszłości. Nie myślę tu jedynie o kosztach finansowych, co do negocjacji których polscy przedsiębiorcy są coraz lepiej przygotowani. Pozostaje bowiem duży zakres ryzyk, o które musi zadbać bezpośrednio leasingobiorca w procesie negocjacji warunków z firmą leasingową. Wśród podstawowego katalogu tych ryzyk należy wymienić co najmniej trzy.

Sposób indeksacji rat

Konieczność prawidłowego opisanie w treści umowy leasingu sposobu indeksacji rat leasingowych w związku

ze zmianą stóp procentowych – tak aby ograniczyć ryzyko zawyżania kosztów finansowych poprzez nieprawidłową indeksację lub jej brak.



Obecny niski poziom stóp procentowych powoduje, iż problematyka ta jest często bagatelizowana. A przecież umowa leasingu jest zobowiązaniem długoterminowym, które niejednokrotnie trwa 4 – 5 lat. W tym czasie stopy procentowe mogą rosnąć, a następnie spadać. W umowie leasingu powinno się zatem bardzo szczegółowo i jednoznacznie opisać mechanizm

zmiany wysokości raty leasingowej, tak aby przedsiębiorca mógł samodzielnie zweryfikować jej poprawność. Firmy leasingowe rzadko jednak w swoich umowach samodzielnie decydują się na czytelne opisanie tego mechanizmu. Sporo jest umów, gdzie można spotkać zapisy mówiące np. o tym iż – finansujący może zmienić wysokość rat leasingowych w przypadku zmiany stopy procentowej. Z uwagi na niejasność takich zapisów, należałoby je doprecyzowywać lub unikać zawierania tego typu umów.

Tabela Opłat i Prowizji

Wynegocjowanie i dołączenie do treści umowy Tabeli Opłat i Prowizji (TOiP), które zazwyczaj nie są immanentną częścią umowy – można ograniczyć w ten sposób ryzyko niekontrolowanego wzrostu kosztów dodatkowych w trakcie trwania umowy.

W większości firm leasingowych TOiP nie jest załącznikiem do umowy leasingu, co powoduje, iż finansujący może samodzielnie, bez zgody korzystającego, dokonywać w trakcie trwania umowy leasingu zmian zarówno w wysokości opłat zawartych w tej tabeli, jak również zakresu czynności objętych opłatami dodatkowymi. Aby zabezpieczyć się przed niekontrolowanym wzrostem kosztów, należy wynegocjować z finansującym dołączenie TOiP jako załącznik do umowy leasingu. W takim przypadku jakkolwiek zmiana w tabeli będzie musiała mieć formę pisemną i uzyskać akceptację korzystającego.

Warto również zwrócić uwagę na wszelkie pozycje kosztowe zawarte w TOiP lub na treści umowy związane z monitorowaniem nieterminowo regulowanych należności lub z kosztami związanymi z restrukturyzacją lub wypowiedzeniem i późniejszym wznowieniem umowy leasingu. Ten element ryzyka trzeba szczególnie mieć na uwadze w związku z da-



Niejednokrotnie bieg umowy leasingu przerywa szkoda całkowita jakiej ulegnie przedmiot umowy. W takim przypadku umowa wygasa, a finansujący uprawniony jest do żądania zapłaty odszkodowania w wysokości rat pozostałych do spłaty, pomniejszych o korzyści jakie już uzyskał.

jącą się obecnie zaobserwować praktyką wielu firm leasingowych, zmierzającą do zaostrożenia procedur monitoringu i windykacji należności przeterminowanych. W takiej sytuacji powstaje ryzyko obciążenia korzystającego bardzo wysokimi opłatami, wynikającymi z przyjętych w spółkach leasingowych procedur windykacji należności (zewnętrzne kancelarie windykacyjne, wysokie opłaty za monitoring terminowej płatności rat leasingowych, bardzo wysokie opłaty za wznowienie rozwiązanych umów leasingu). Wśród grupy kosztów dodatkowych warto też pomeglować opłatę za ewentualne wydłużenie umowy leasingu. Nie można bowiem wykluczyć, że w przyszłości będziemy chcieli wydłużyć okres jej trwania. Koszty, jakie część firm leasingowych nalicza sobie z tego tytułu, są bardzo wysokie. Dla przykładu jedna z firm leasingowych za wydłużenie (niezależnie czy jest to miesiąc czy też pół roku) okresu leasingu pobiera opłatę administracyjną w wysokości 1% od wartości początkowej przedmiotu leasingu. Oczywiście nie ma to wpływu na wysokość raty leasingowej, która jest ustalana indywidualnie.

Sposób rozliczenia umowy w przypadku przedterminowego zakończenia

Wynegocjowanie odpowiedniego sposobu rozliczenia umowy leasingu w przypadku jej przedterminowego zakończenia, do którego może dojść w związku ze szkoda całkowitą jakiej ulegnie przedmiot leasingu lub w wyniku opóźnień w płatności rat leasingowych, celem ograniczenia ryzyka finansowego.

Zawierając umowę leasingu trzeba pamiętać, że nie wszystkie umowy mogą być realizowane zgodnie z przewidywanym okresem ich trwania. Niejednokrotnie bieg umowy leasingu przerywa szkoda całkowita jakiej ulegnie przedmiot umowy. W takim przypadku umowa wygasa, a finansujący uprawniony jest do żądania zapłaty odszkodowania w wysokości rat pozostałych do spłaty, pomniejszych o korzyści jakie uzyskał w związku z przedterminowym zakończeniem umowy. Wśród tych korzyści należy wymienić odszkodowanie z polisy ubezpieczeniowej jak również fakt, iż umowa została spłacona w krótszym niż pierwotnie zakładano terminie. W takim przypadku raty leasingowe pozostałe do końca umowy winny być zdyskontowane odpowiednią stopą dyskonta. Propozycje oferowane przez firmy leasingowe zazwyczaj są w tym zakresie niekorzystne i sprowadzają się do pobrania

przez finansującego całej marży jaką planowała firma leasingowa uzyskać na danej umowie leasingu, gdyby miała ona trwać do końca terminu pierwotnie określonego w umowie. Istnieje zatem potrzeba wynegocjowania z firmą leasingową odpowiedniej stopy dyskonta, uwzględniającej fakt, że przedterminowe rozwiązanie umowy

za wartość mniejszą niż suma zobowiązań korzystającego do firmy leasingowej, winien on uregulować brakującą kwotę. Jeśli jednak przedmiot leasingu zostanie zbyty za wartość większą niż suma zobowiązań finansującego, nadwyżka winna zostać zwrócona korzystającemu. Niestety, w niektórych umowach leasingu

Wynegocjowanie z firmą leasingową bezpiecznej i atrakcyjnej umowy leasingu wymaga zwrócenia uwagi na szereg aspektów, których pominięcie lub złe wynegocjowanie może mieć negatywne skutki w przyszłości.

spowodowane było sytuacją losową, na którą zarówno finansujący, jak i korzystający nie mieli wpływu.

Innym ważnym czynnikiem występującym w tej grupie ryzyka jest dokładne określenie sposobu rozliczenia ewentualnej nadwyżki finansowej, uzyskanej przez finansującego w przypadku przedterminowego rozwiązania umo-

element ten nie jest dość precyzyjnie opisany, a wręcz czasami brak jest zapisów zobowiązujących finansującego do zwrotu nadwyżki. W takim przypadku trudno nam będzie wynegocjować z firmą leasingową zwrot jakichkolwiek środków w przypadku powstania takiej sytuacji.

Podane powyżej przykłady są jedynie częścią istotnych aspektów na które musi



wy z winy leżącej po stronie korzystającego (np. nieterminowe regulowanie opłat leasingowych). Zgodnie z zapisami umowy leasingu, finansujący ma bowiem prawo wypowiedzieć umowę leasingu, gdy korzystający nieterminowo reguluje swoje zobowiązania wynikające z tej umowy. W przypadku rozwiązania umowy, finansujący żąda zwrotu przedmiotu leasingu, a następnie uprawniony jest do jego sprzedaży celem odzyskania niespłaconego kapitału i zaspokojenia wszelkich kosztów jakie poniósł w związku z windykacją przedmiotu leasingu. Jeśli przedmiot leasingu zostanie zbyty

zwrócić uwagę przedsiębiorca w procesie negocjacji i zawierania umowy leasingu. Żelazną jednak zasadą jest dokładne zapoznanie się z treścią umowy oraz ogólnych warunków będących załącznikiem do niej. Praktyką jaką winni się kierować przyszli leasingobiorcy mówi, że lepiej dłużej negocjować warunki transakcji, niż później borykać się z ich skutkami. Chociaż raz lepiej być mądrzejszym przed szkoda niż po niej. ◀

Mariusz Grajda
partner, wiceprezes spółki doradczej
MGW Corporate Consulting Group



fot. MAN

Ożywienie na rynku leasingu

W III kwartale 2013 r. firmy leasingowe sfinansowały transakcje o wartości 8,4 mld zł, czyli o 13,5% więcej niż w analogicznym okresie roku ubiegłego. O ile jeszcze I kwartał charakteryzował się stagnacją, a nawet niewielkim spadkiem na rynku leasingu ruchomości, o tyle już kolejny sygnalizował stopniowe ożywienie, szczególnie w rynku leasingu pojazdów.

Wyraźny skok rejestracji pojazdów pod koniec II kw. wydał się być w dużej mierze pochodną wprowadzanych w czerwcu zmian w przepisach dotyczących rejestracji i homologacji pojazdów. Kolejne miesiące pokazały jednak, że pozytywny trend na rynku pojazdów utrzymał się także w III kwartale, w którym sfinansowano zakupy pojazdów o wartości 4,8 mld zł, czyli aż o 26% więcej, niż w podobnym okresie rok wcześniej. Miniony kwartał był bardzo dobry zarówno dla samochodów osobo-

wych, których wartość oddanych do użytkowania wyniosła prawie 2 mld zł. (wzrost o 19% kw/kw), a także ciągników siodłowych wraz z naczepami i przyczepami, których sfinansowano o wartości 1,7 mld zł (wzrost o 47% kw/kw).

Lepiej na rynku pojazdów

W III kw. wzrosło także zainteresowanie samochodami ciężarowymi pow. 3,5 t (wzrost o 43% kw/kw), jednak praktycznie nie zmieniło się tymi o dopuszczal-

nej masie całkowitej nie przekraczającej 3,5 t. Na rynku maszyn i urządzeń także nastąpiło ożywienie. O ile jeszcze w pierwszym półroczu odnotowano 2% spadek w tym segmencie rynku, o tyle w III kwartale mieliśmy już do czynienia z prawie 10% wzrostem i zrealizowanymi transakcjami o wartości 3 mld zł. Po ponad 100% wzroście w I półroczu 2013 r., na rynku leasingu nieruchomości, w minionym kwartale segment tej części rynku miał tendencję spadkową (spadek o 39% kw/kw).

Łącznie w okresie I – III kwartał 2013 r. firmy leasingowe sfinansowały transakcje o wartości 24.348 mln zł, tj. o 8,2% więcej niż w tym samym czasie rok temu. Dodatnią dynamikę wzrostu utrzymały wszystkie kategorie pojazdów. W tej części rynku najczęściej sfinansowano samochodów osobowych – 6,1 mld zł (wzrost o 12,7% r/r). Drugą co do wielkości grupą środków transportu drogowego były ciągniki siodłowe 3,1 mld zł (wzrost 18,6% r/r). Najlepszą dynamikę odnotowano w rynku naczep i przyczep (22,7% wzrostu r/r/), których wartość oddanych do użytkowania wyniosła 1,4 mld zł. Najwolniej (4,3% wzrostu r/r) rozwijał się w tym okresie rynek samochodów ciężarowych do 3,5 t, których wartość przekazanych klientom do użytkowania wyniosła 1,6 mld zł. Łącznie w rynku po-



fot. DAF

Listę branż odnotowujących spadek otwiera segment maszyn oraz urządzeń budowlanych i drogowych (865 mln zł)

jazdów sfinansowano transakcje o wartości 13,8 mld zł. tj. o 13,1% więcej niż w takim samym czasie rok wcześniej.

Nie tylko mniej pieniędzy z UE

Dzięki dobrym trzem ostatnim miesiącom także w rynku maszyn i urządzeń osiągnięto dodatnią dynamikę (1,9% wzrostu r/r). W okresie I – III kw. 2013 r. tym segmencie rynku sfinansowano zakupy o wartości 8,3 mld zł. Liderem w tej części rynku pozostają w dalszym ciągu maszyny i urządzenia rolnicze, choć mamy tu do czynienia z coraz słabszą dynamiką (wzrost 6,8% r/r), obniżającą się wraz z wyczerpywaniem się funduszy unijnych przeznaczonych na dopłaty bezpośrednie i modernizację gospodarstw rolnych. W omawianym okresie przekazano rolnikom sprzęt o wartości 2,6 mld zł.

Wzrosty obrotów odnotowaliśmy w segmencie maszyn do produkcji tworzyw sztucznych oraz maszyn do obróbki metalu (1,2 mld zł), sprzętu medycznego (506 mln zł) oraz maszyn poligraficznych (324 mln zł). Natomiast listę branż odnotowujących spadek otwiera segment maszyn i urządzeń budowlanych i drogowych (865 mln zł). Ujemną dynamikę rozwoju odnotowano także w leasingu maszyn dla przemysłu spożywczego (302 mln zł), w leasingu wózków widłowych (295 mln zł) oraz sprzętu gastronomicznego (114 mln zł). Spadki odnotowano także w kategorii pozostałe środki transportu, głównie za sprawą taboru kolejowego (296 mln zł) oraz środków transportu powietrznego (123 mln zł). O 27% r/r powiększył się rynek sprzętu pływającego (87 mln zł).

Pomimo słabszego ostatniego kwartału, rynek leasingu nieruchomości utrzymał bardzo dobrą dynamikę wzrostu (46% wzrostu r/r), głównie za sprawą inwestycji w obiekty biurowe (424 mln zł) oraz w branżę hotelarską i rekreacyjną (182 mln zł). Z tendencją spadkową mieliśmy do czynienia w leasingu obiektów przemysłowych (332 mln zł), a także obiektów handlowych i usługowych (115 mln zł). Łącznie w tej części rynku wyleasingowano nieruchomości o wartości 1,1 mld zł.

Pomimo słabszego ostatniego kwartału, rynek leasingu nieruchomości utrzymał bardzo dobrą dynamikę wzrostu (46% wzrostu r/r), głównie za sprawą inwestycji w obiekty biurowe (424 mln zł) i w branżę hotelarską i rekreacyjną (182 mln zł).

Pozytywna tendencja dzięki samochodom

Ostatni kwartał tego roku będzie należał także do rynku pojazdów. Ostatnie badania koniunktury GUS w branży transportowej i magazynowej pokazują, iż o ile na początku roku sytuację popytowo-sprzedażową negatywnie oceniało ok. 58% badanych, to w październiku odsetek ten obniżył się już do 52%. W prognozach opinie negatywne zostały już praktycznie zrównoważone przez przedsiębiorców pozytywnie oceniających najbliższe miesiące. Tak jak już podkreślaliśmy w komentarzach dotyczących I półrocza, pozytywne oceny

bazujące na wzroście zamówień w strefie euro na usługi transportowe, wzmocnione zakupami w związku z wchodzącą z początkiem przyszłego roku europejską normą emisji spalin Euro 6, będą podstawowym czynnikiem dalszego dynamicznego wzrostu w segmencie specjalistycznych środków transportu drogowego, a w odniesieniu do samochodów osobowych podstawą rozwoju będzie kontynuowany trend wymiany aut firmowych oraz przyspieszone decy-

zje zakupowe w związku z planowanymi zmianami w odliczeniach podatku VAT. Szacujemy, że w IV kwartale firmy leasingowe prześlą do użytkownika pojazdy o wartości przekraczającej 4,8 mld zł., w tym samochody osobowe i ciężarowe do 3,5 t o wartości 3,2 mld zł oraz pojazdy ciężarowe o wartości 1,4 mld zł. Oceniamy, iż dobre wyniki w rynku pojazdów będą podstawą dla utrzymania pozytywnej tendencji rozwoju w całym rynku leasingu nieruchomości w 2013 r. ◀

Andrzej Sułajski,
dyrektor generalny
Związku Polskiego Leasingu

Mobilki, mobilki, kończy mi się kasa.
Pomóżcie!

Wystaw fakturę i sprzedaj ją do EGB Finanse.
A potem w drogę. Szerokości!

W pakiecie z leasingiem

Korzystne usługi dodatkowe to, w ocenie polskich firm, jeden z podstawowych motywów korzystania z leasingu. Jak wynika z badania przeprowadzonego przez Homo Homini na zlecenie BZ WBK Leasing, wybiera je ponad połowa (54%) leasingobiorców z sektora MŚP. Najczęściej w pakiecie z finansowaniem samochodu firmowego wybierane są ubezpieczenia i karty paliwowe.

Coraz większą rolę na rynku leasingu odgrywają dodatkowe usługi dostępne w pakiecie z finansowaniem auta firmowego. Co trzeci przedsiębiorca (32%) decyduje się na ubezpieczenie, 13% wybiera kartę paliwową, a 9% usługi serwisów samochodowych. – *Korzyści jakie zyskują, to przede wszystkim dobre warunki cenowe, które łatwiej wynegocjować leasingodawcy, niż indywidualnemu klientowi. Przy okazji, szczególnie pod koniec roku, kiedy na rynku zwykle obserwujemy ożywienie, możemy liczyć na atrakcyjne promocje* – mówi Tomasz Sudaj, dyrektor ds. strategii rynkowej w Spółkach Leasingowych BZ WBK.

Ubezpieczenie, ale w korzystnej cenie

Najpopularniejszą wśród leasingobiorców z usług uzupełniających, niezbędnych w czasie trwania kontraktu leasingowego, jest ubezpieczenie.

Każdy przedsiębiorca, który skorzystał z ubezpieczenia leasingowanego samochodu, wykupił pakiet OC/AC. Do tego ponad 40% leasingobiorców zdecydowało się na Assistance.

Najważniejszym kryterium wyboru ubezpieczenia jest jego cena – na ten czynnik wskazało aż trzech na czterech przedsiębiorców. Dla połowy respondentów ważna jest szybkość likwidacji szkody, zaś

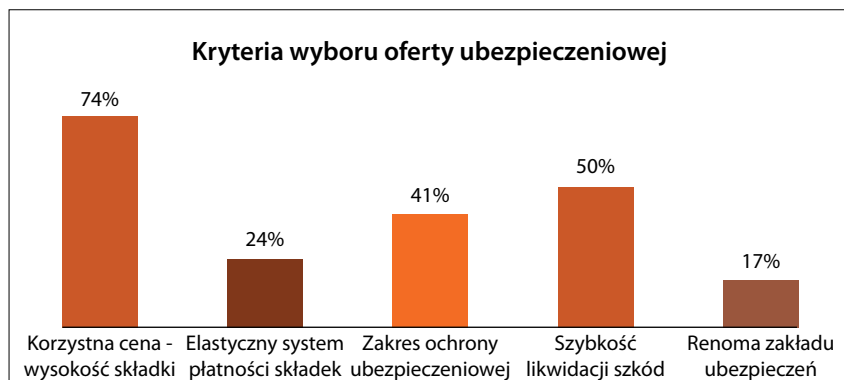
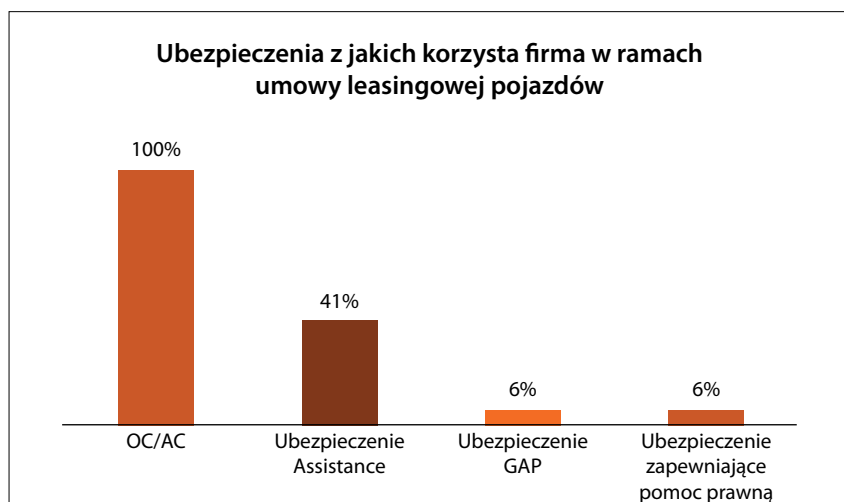
dla 41% zakres ochrony ubezpieczeniowej. – *Mamy świadomość, że tym, co najbardziej interesuje naszych klientów jest cena usług. Dlatego staramy się, żeby składki AC były jak najniższe. Zależy nam również, aby nasi klienci poznali zalety ubezpieczenia GAP, które oferujemy bez opłat w pierwszym roku trwania umowy. Badanie pokazało, że tylko 6% leasingobiorców z niego korzysta i wie, że dzięki takiej ochronie otrzyma pełną wartość finansowanego samochodu w przypadku szkody całkowitej lub kradzieży nawet w 4 lub 5 roku trwania umowy* – komentuje Mariusz Włodarczyk, dyrektor zarządzający BZ WBK Leasing.

Klienci nie dbają o renomę

Najmniej istotna, choć nadal ważna dla co piątego leasingobiorcy, jest renoma zakładu ubezpieczeniowego (17%).

Warto podkreślić, że w przypadku wyboru usług dodanych do leasingu, kwestią nadrzędną nad ceną powinna być faktyczna przydatność produktu. Zanim klient dokona wyboru, powinien wnikliwie przeanalizować potrzeby swojej firmy tak, by wybrane usługi spełniały jego oczekiwania i były adekwatne dla jego działalności. BZ WBK Leasing, dzięki współpracy z renomowanymi towarzystwami ubezpieczeniowymi, takimi, jak Hestia czy PZU, poza korzystną ceną, zapewnia również szeroki zakres ochrony ubezpieczeniowej i szybką likwidację szkód – podsumowuje Mariusz Włodarczyk. ◀

KK



Badanie „Samochody firmowe: portret i finansowanie” przeprowadzono przez Homo Homini na zlecenie BZ WBK Leasing wśród mikro, małych i średnich przedsiębiorstw

Metodologia badania

Badanie „Samochody firmowe: portret i finansowanie” zostało przeprowadzone przez Instytut Badania Opinii Homo Homini na zlecenie BZ WBK Leasing na celowej próbie mikro, małych i średnich przedsiębiorców. Wielkość próby wyniosła 300 przedsiębiorstw (równoliczne grupy mikro, małych i średnich firm), a błąd oszacowania 5%. Badanie zrealizowano metodą telefonicznych wywiadów kwestionariuszowych wspomaganých komputerowo (CATI).

Przewoźnicy sprzedają coraz więcej faktur

Transportowcy są przyzwyczajeni do realizowania zleceń w oparciu o długie, sięgające nawet 3 miesiące terminy zapłaty. Często nawet takie płatności są regulowane ze sporym opóźnieniem. Tymczasem nieopłacone faktury to dla firmy zamrożony kapitał oraz zagrożenie dla płynności finansowej. Jest to jeden z powodów zwiększania się długów w sektorze transportu – obecnie zmagają się z nimi aż o 21% przedsiębiorców więcej niż przez rok. Taka sytuacja skłania do szukania rozwiązań pozwalających na bieżące finansowanie działalności.

W poszukiwaniu płynności finansowej mikro i małe przedsiębiorstwa często same opóźniają spłatę obciążeń podatkowych czy składek ZUS. Rozwiązanie takie praktykuje 21% z nich, a 39% mikro przedsiębiorców odwleka moment zapłaty za towary i usługi kupione od swoich dostawców (tak wynika z badania przeprowadzonego w 2012 roku na zlecenie

zachować płynność bez ograniczania skali działalności, nadszarpywania relacji z partnerami biznesowymi czy ryzykowania przedawnieniem należności. Takim narzędziem jest na przykład sprzedaż faktur przed terminem wymagalności. W przeciwieństwie do faktoringu, to rozwiązanie nie wymaga spełniania określonych wymogów dotyczących minimalnego poziomu obrotów czy liczby kontrahentów.



złoty. Mogą z niego korzystać także firmy, których roczny przychód nie przekracza 500 000 złotych. Transakcje są dokonywane online, w pełni automatycznie. Oznacza to uzyskanie natychmiastowej wyceny oraz ograniczenie formalności do niezbędnego minimum. Pieniądze otrzymane za fakturę mogą zostać wykorzystane na dowolny cel, np. realizację kolejnych projektów lub spłatę własnych zobowiązań wobec kontrahentów – przekazuje dr Krzysztof Matela.

Sprzedaż faktur przed terminem płatności staje się coraz popularniejszym narzędziem wykorzystywanym przez firmy transportowe. Blisko 70% wszystkich faktur, które zostały nabyte przez EGB Finanse sp. z o.o. w pierwszym półroczu 2013 to dokumenty wystawiane przez przewoźników. Przedstawiciele sektora TSL stanowią już 40% klientów firmy. Transportowcy sprzedają najczęściej faktury o średniej wartości około 4000 złotych, w 30. dniu przed datą wymagalności. Dzięki temu środki otrzymują natychmiast po wykonaniu usługi, mimo iż termin płatności jeszcze nie nadszedł. Ma to istotne znaczenie przy udzielaniu długich kredytów kupieckich - płynność finansowa zostaje utrzymana, a firma rozwija się bez przeszkód. ◀

EGB Finanse Sp. z o.o.

To spółka zależna EGB Investments S.A. Firma dostarcza przedsiębiorstwom z sektora MMŚP rozwiązania w zakresie windykacji na zlecenie i finansowania bieżącej działalności. Specjalizuje się w nabywaniu należności przed terminem wymagalności, co stanowi atrakcyjną alternatywę dla usług faktoringowych. Spółka działa w oparciu o innowacyjne narzędzie – Elektroniczny System Windykacji.

EGB Finanse Sp. z o.o.). Firmy transportowe często uciekają się do takich rozwiązań. Jak podaje Krajowy Rejestr Długów Biura Informacji Gospodarczej, z zadłużeniem zmagają się o 21% przewoźników więcej, niż jeszcze przed rokiem. Jego wartość wynosi obecnie około 280 mln złotych. Przybywa firm, które wyraźnie odczuwają spadek sprzedaży usług oraz borykają się z coraz większymi opóźnieniami w płatnościach za wykonane zlecenia. Zobowiązania przeterminowane o 12 miesięcy i więcej (a w sektorze TSL takie wierzycielności ulegają przedawnieniu), stanowią już ponad 80% wszystkich długów transportowych. Ważne jest więc by wierzyciele, czyli przewoźnicy, jak najbardziej podejmowali działania, pozwalające na odzyskanie pieniędzy zamrożonych w niezapłaconych fakturach.

Na rynku istnieje wiele rozwiązań pomagających firmom transportowym

Z faktoringu skorzystało w ostatnim roku zaledwie 6% mikroprzedsiębiorców z branży TSL¹ – tłumaczy dr Krzysztof Matela, Prezes Zarządu EGB Finanse sp. z o.o. – Dla firm z sektora MMP barierą nie do pokonania są najczęściej związane z tym koszty i wymagania dotyczące minimalnego stażu na rynku, poziomu obrotów bądź utrzymywania bieżącej płynności finansowej. Wyszliśmy naprzeciw potrzebom tej grupy przedsiębiorców, oferując rozwiązanie dostosowane do ich specyfiki – wykup pojedynczych, wybranych faktur o wartości już od kilkuset

¹ Badanie przeprowadzone przez EGB Finanse sp. z o.o. w dniach 12 - 13 sierpnia 2013 r. na grupie 245 mikroprzedsiębiorców z branży TSL metodą wywiadu telefonicznego.



Kalkulator pozwalający na sprawdzenie ceny wierzycielności:
www.egbfinanse.pl/sprawdz-cene-wierzycielnosci.html



Zabezpieczyć pracowników

W biznesie opartym na transporcie wiele zależy od efektywności i zdrowia pracowników. Niestety, branża ta związana jest z wysokim ryzykiem wystąpienia wypadku komunikacyjnego oraz wypadku przy pracy w magazynie czy podczas załadunku towaru. Dlatego też coraz więcej pracodawców zastanawia się jakich środków użyć, by jeszcze bardziej poprawić bezpieczeństwo zatrudnionych.

Z danych przedstawionych przez Główny Urząd Statystyczny wynika, że w 2012 r. doszło do 6402 wypadków przy pracy. Oznacza to, że wskaźnik liczby dni niezdolności do pracy w przeliczeniu na jednego poszkodowanego wyniósł 38,5 dnia. Z kolei, jeżeli chodzi o zdarzenia komunikacyjne w 2012 r. GUS odnotował 37 062 wypadki. Biorąc

ochrony finansowej, na przykład w postaci ubezpieczenia grupowego.

Właściwe przeszkolenie

Istotną kwestią jest właściwe przekazanie wiedzy podnoszącej świadomość pracownika. Dotyczy to głównie przewożenia towarów o dużej masie lub substancji

i przerw w czasie jazdy, co znacznie minimalizuje ryzyko wypadku komunikacyjnego. Warto też zapewnić kadrze specjalne szkolenia z techniki jazdy, na których odbywają się symulacje groźnych sytuacji, występujących najczęściej na drogach. Takie działania uczą szybkich reakcji na niebezpieczeństwo i umożliwiają szybkie zapobieganie temu, co może się wydarzyć. Dodatkowo, nie bez znaczenia jest też właściwe przeszkolenie w kwestii pierwszej pomocy przedmedycznej.

Jednym z ciekawszych sposobów, który kładzie szczególny nacisk na przestrzeganie zasad bezpieczeństwa przez wszystkie zatrudnione osoby, jest instalacja w oddziałach tablic BHP. Tablice te zawierają informacje dotyczące wypadków komunikacyjnych i tych przy pracy, które przydarzyły się pracownikom. Codziennie dokonywane są aktualizacje danych i dodawana jest informacja o liczbie dni bez wypadku w pracy liczona od ostatniego wydarzenia. Tablice mają być wizualizacją stanu bezpieczeństwa oraz inspiracją dla pracowników do działań na rzecz poprawy warunków pracy.

– W DB Schenker Logistics kwestia bezpieczeństwa pracowników, kierowców i dostawców jest jednym z naszych głównych priorytetów. Jednym z narzędzi, które temu służą, są tablice BHP. Zawieszane w naszych



pod uwagę te dane, firmy transportowe coraz częściej decydują się na rozwój systemów bezpieczeństwa, wdrażanie modeli zarządzania, które uwzględniają zasady BHP oraz na zapewnianie pracownikom

niebezpiecznych, od których nierzadko uzależniony jest poziom bezpieczeństwa zatrudnionego. Pracodawca powinien także pamiętać o zwróceniu uwagi na wymagania odnośnie okresów odpoczynku

jednostkach przypominają pracownikom o przestrzeganiu zasad bezpieczeństwa w codziennej pracy. Innym stosowanym przez nas rozwiązaniem są szkolenia dla współpracujących z nami kierowców i przewoźników w zakresie bezpiecznej jazdy. Do tej pory przeszkoliliśmy już ponad 2500 kurierów. Potwierdzeniem naszego zaangażowania w zwiększanie bezpieczeństwa jest Złota Karta Lidera Bezpiecznej Pracy, którą nasza firma otrzymuje od wielu lat – twierdzi Andrzej Wierzbicki, dyrektor ds. zarządzania flotą pojazdów w DB Schenker Logistics Polska.

Ubezpieczenia grupowe

Firmy transportowe coraz częściej decydują się na dodatkową ochronę w postaci ubezpieczenia na życie z ochronnymi umowami dodatkowymi, np. na okoliczność nieszczęśliwego wypadku. Produkty te zapewniają zabezpieczenie finansowe w sytuacji utraty zdrowia, które minimalizuje skutki wypadków lub chorób, a co za tym idzie – umożliwia szybki powrót do pracy.

– Myślę, że w niektórych sytuacjach pracodawca miałby nie lada problem, żeby

wesprzeć pracowników w ciężkich dla nich momentach. Dając zatrudnionym możliwość zabezpieczenia przed trudnymi, życiowymi sytuacjami w postaci ubezpieczenia grupowego, z biznesowego punktu widze-

przychodu, a także zwalnia z obowiązku wypłaty odprawy pośmiertnej. Jest to więc rozwiązanie, które coraz częściej stosują przedsiębiorstwa, gdzie zatrudnieni są szczególnie narażeni na ryzyko utraty

Firmy transportowe coraz częściej decydują się na dodatkową ochronę w postaci ubezpieczenia na życie z ochronnymi umowami dodatkowymi, np. na okoliczność nieszczęśliwego wypadku.

nia, zdejmujemy z siebie pewien ciężar – tłumaczy Magdalena Chabińska-Rossakowska z DHL Express. – Proponujemy ubezpieczenia grupowe, w których program zbudowany jest tak, że w części sponsorowanej przez firmę, DHL decyduje za co płaci i co ten pakiet zawiera, ale pracownik ma prawo dokupić dodatkowe elementy. W tej części, za którą płaci pracownik, sam decyduje, jak ma wyglądać konstrukcja programu – dodaje.

– Pracodawcy powinni pamiętać także o tym, że składka podstawowa ubezpieczenia grupowego stanowi koszt uzyskania

życia lub zdrowia – wyjaśnia Agnieszka Chmurska, kierownik ds. produktów w ING Życie.

Firmy działające w branży transportowej i logistycznej stosują coraz więcej narzędzi poprawiających bezpieczeństwo pracowników. Sięgają nie tylko po programy edukacyjne uświadamiające zagrożenie i uczące jak je minimalizować, ale także inwestują w rozwiązania finansowe, które zabezpieczają interesy obu stron – pracownika i pracodawcy. ◀

MM



FUNK INTERNATIONAL POLSKA SP. Z O.O.
INTERNATIONAL INSURANCE BROKERS & RISK CONSULTANTS

Oferujemy konkurencyjne cenowo polisy z maksymalnie szerokim zakresem ochrony ubezpieczeniowej w tym:

OC przewoźnika
w ruchu krajowym

OC zawodowe
pod zabezpieczenie
do licencji

OC komunikacyjne

OC przewoźnika w ruchu zagranicznym z możliwością rozszerzenia o przewozy kabotażowe na terenie UE

Profesjonalne wsparcie przy likwidacji szkody

Chcesz poznać zakres i cenę? Napisz: ocp@funk.pl lub zadzwoń 22 518 86 00

Ubezpieczyciele nie chcą dopłacać do odszkodowań

W okresie jesienno-zimowym nawet minimalny błąd kierowcy może doprowadzić do kolizji drogowej. Wydłużona droga hamowania, ograniczona widoczność w połączeniu z czynnikami takimi jak codzienne zdenerwowanie i pośpiech sprawiają, że często dochodzi do kolizji drogowych.

Omega
Kancelarie Prawne

Wprzeważającej większości wypadków rozmiary szkód są wielokrotnie wyższe, niż minimalne uszkodzenie karoserii. Po wykonanej kalkulacji kosztów naprawy okazuje się, że w grę wchodzi wydatek na wymianę wgniecionego zderzaka, zbitego reflektora, koszty lakierowania, itp. Co prawda pokrycie szkód leży w gestii ubezpieczyciela sprawcy zdarzenia, jednak praktyka

Określanie kosztów naprawy

– *W praktyce likwidacji szkód komunikacyjnych i problem amortyzacji części stał się pewną uciążliwą normą. Zakłady ubezpieczeń z reguły nie uwzględniają w ramach wypłacanego odszkodowania cen nowych i oryginalnych części zamiennych potrzebnych do naprawy uszkodzonego auta pogwarancyjnego.* – tłumaczy Piotr

Zakład ubezpieczeń jest zobowiązany do pokrycia wszelkich kosztów naprawy, w tym kosztów zakupu nowych części zamiennych.

pokazuje, że od momentu wypadku do pełnej rekompensaty finansowej ze strony ubezpieczyciela, droga jest daleka i wyboista. Jednym z problemów, przed którymi stają poszkodowani w zdarzeniach komunikacyjnych, jest problem tzw. amortyzacji części zamiennych, określane niekiedy również mianem merkantylnego ubytku wartości.

Protasiuk z Omega Kancelarie Prawne. – *Firmy ubezpieczeniowe są zdania, że jeżeli w samochodzie z kilku lub kilkunastoletnim przebiegiem montowane są nowe części zamiennie zamiast starych, dochodzi do wzrostu wartości użytkowych pojazdu. Ubezpieczyciele pomniejszają wypłacane odszkodowania o różnicę między wartością części nowych potrzebnych do jego naprawy a wartością, która wynika ze stopnia ich zużycia* – dodaje. Nie jest to bynajmniej praktyka znajdująca poparcie w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który wielokrotnie podkreślał, że zakład ubezpieczeń jest zobowiązany do zwrotu wszelkich celowych kosztów naprawy. Co to w praktyce to oznacza?

Wyobraźmy sobie sytuację, że posiadamy 10-letni pojazd, dawno po gwarancji, w którym w wyniku kolizji należy wymienić kilka części. Po wizycie w warsztacie mechanik stwierdza, że naprawa wyniesie 5 tysięcy złotych, na co składa się lakierowanie, robocizna oraz wymiana uszkodzonych części na nowe, oryginalne. Zwracamy się do ubezpieczyciela sprawcy o wypłacenie należytego odszkodowania. Niestety stwierdza on, że użycie podczas naprawy zupełnie nowych części podwyższyłoby wartość rynkową auta,

a odszkodowanie nie może prowadzić do wzbogacenia. Poszkodowany kierowca pozostaje z nierozwiązanym problemem. Zaproponowana kwota odszkodowania (przykładowo 3 tys. złotych) wystarczy jedynie na zakup używanych części, niewiadomej jakości. Pojawia się wówczas dylemat – przystać na oczekiwania ubezpieczyciela i zaryzykować instalację części, które mogą w dalszym użytkowaniu okazać się wadliwe, oszczędzając sobie tym samym czasu i kłopotu, czy też może wystąpić na drogę sądową i dochodzić swoich roszczeń w pełnej wysokości?

Zgromadzenie dokumentacji i droga sądowa

Większość właścicieli pojazdu dla świętego spokoju i potrzeby jak najszybszego skorzystania z niego, zdecydowanie się na szybsze rozwiązanie, tj. przystanie na warunki zaproponowane przez towarzystwo ubezpieczeń. Są jednak i tacy, którzy nie godzą się na nieuczciwe warunki i będąc przekonani o słuszności swojej racji kierują sprawę na drogę postępowania sądowego. – *Należy w tym momencie przedłożyć wszelkie niezbędne dokumenty, między innymi dokumenty przedstawione ubezpieczycielowi wraz ze zgłoszeniem szkody – mowa tutaj o dowodzie rejestracyjnym pojazdu, prawie jazdy, oświadczeniu o trzeźwości, notatce urzędowej sporządzonej przez policję na miejscu zdarzenia lub oświadczeniu sprawcy o spowodowaniu kolizji, polisie OC. Najistotniejsze jest odpowiednie uzasadnienie i udokumentowanie zgłaszanych roszczeń. Podstawowe znaczenie w tym zakresie mają faktury lub rachunki dokumentujące faktycznie poniesione koszty naprawy. Warto dołączyć ponadto szczegółowe fotografie oraz opinię niezależnego eksperta, o ile została sporządzona – wymienia Piotr Protasiuk, podkreślając jednocześnie, że nie należy zwlekać ani z wystąpieniem do ubezpieczyciela o wypłatę odszkodowania, ani ze skierowaniem sprawy na drogę sądową,*



fol. Pixelio

Najistotniejsze jest odpowiednie uzasadnienie i udokumentowanie zgłaszanych roszczeń. Podstawowe znaczenie w tym zakresie mają faktury lub rachunki dokumentujące faktycznie poniesione koszty naprawy.

gdy zakład ubezpieczeń odmówi wypłaty odszkodowania bądź je zaniży. – *Termin przedawnienia roszczeń z tytułu wykroczeń drogowych wynosi 3 lata od momentu zaistnienia kolizji, ale upływ czasu może znacząco utrudniać udowodnienie wysokości poniesionej szkody. Dlatego właśnie wskazane jest jak najszybsze podjęcie zdecydowanych działań. Oględziny po kilku tygodniach, miesiącach, a szczególnie latach, mogą poważnie utrudnić, a niekiedy wręcz uniemożliwić stwierdzenie oraz oszacowanie uszkodzeń pojazdu. Upływ czasu skutkować może znaczącym utrudnieniem uzyskania należnego odszkodowania* – tłumaczy prawnik z Omega Kancelarie Prawne.

Orzecznictwo Sądu Najwyższego

Zgodnie z przepisem art. 361 kodeksu cywilnego, zobowiązany do odszkodowania ponosi odpowiedzialność za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła. W sytuacji, gdy uszkodzony zostaje pojazd, a poszkodowany podejmuje uzasadnioną decyzję o jego naprawie (tj. gdy przewidywany koszt naprawy nie przekracza wartości pojazdu sprzed szkody – uszkodzenia pojazdu nie mają charakteru tzw. szkody całkowitej), zakład ubezpieczeń jest zobowiązany do zwrotu wszelkich celowych kosztów naprawy. Potrącenie tzw. amortyzacji nie znajduje poparcia w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.

Poszkodowany ma prawo dokonać naprawy pojazdu w wybranej przez sie-

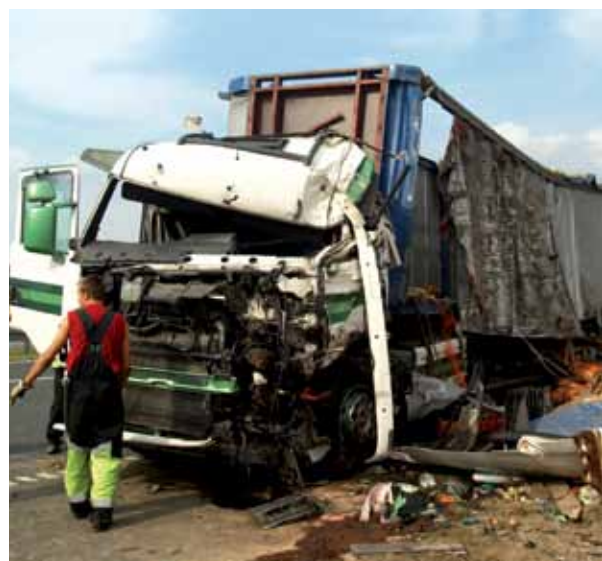
objętych gwarancją producenta, gdyż nie ma ku temu żadnych podstaw prawnych. Zakład ubezpieczeń jest zobowiązany do pokrycia wszelkich kosztów naprawy, w tym kosztów zakupu nowych części zamiennych.

Już we wczesnych latach 80-tych Sąd Najwyższy wyrażał stanowisko, iż – *przywrócenie rzeczy uszkodzonej do stanu poprzedniego polega na doprowadzeniu jej do stanu używalności w takim zakresie, jaki istniał przed wyrządzeniem szkody. Jeżeli do osiągnięcia tego celu konieczne jest użycie nowych elementów, to poniesione na nie wydatki wchodzi w skład kosztów naprawy szkody przez przywrócenie rzeczy do stanu poprzedniego. W konsekwencji powyższe wydatki obciążają osobę odpowiedzialną za szkodę* (wyrok SN z dnia 5 listopada 1980 r. (sygn. III CRN 223/80).

Jak przedstawia się sytuacja poszkodowanych?

Czy w świetle art. 363 § 1 k.c. w związku z 361 § 2 k.c., poszkodowany dochodzący roszczenia w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej zakładu ubezpieczeń, z tytułu umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, może domagać się w przypadku uszkodzenia pojazdu mechanicznego, w którym zachodzi konieczność wymiany uszkodzonych części, aby należne odszkodowanie zostało ustalone w oparciu o ceny nowych części bez potrąceń amortyzacyjnych? – Takie właśnie pytanie prawne wystosował Rzecznik

Ubezpieczonych do naprawy uszkodzonego pojazdu. Jeżeli ubezpieczyciel wykaże, że prowadzi to do wzrostu wartości pojazdu, odszkodowanie może ulec obniżeniu o kwotę odpowiadającą temu wzrostowi. – Oznacza to, że ewentualna amortyzacja nie powinna być zasadą, lecz wyjątkiem. Istotne jest również to, że to na zakładzie ubezpieczeń spoczywa ciężar udowodnienia, że uwzględnienie cen bez potrąceń amortyzacyjnych prowa-



W sytuacji, gdy uszkodzony zostaje pojazd, a poszkodowany podejmuje uzasadnioną decyzję o jego naprawie, zakład ubezpieczeń jest zobowiązany do zwrotu wszelkich celowych kosztów naprawy. Potrącenie tzw. amortyzacji nie znajduje poparcia w przepisach prawa.

Termin przedawnienia roszczeń z tytułu wykroczeń drogowych wynosi 3 lata od momentu zaistnienia kolizji, ale upływ czasu może znacząco utrudniać udowodnienie wysokości poniesionej szkody.

bie stacji obsługi pojazdów oraz przy użyciu nowych części zamiennych, pod warunkiem, iż jego pojazd nie zyska na wartości w związku z wymianą uszkodzonych części na nowe – a trudno automatycznie przyjąć, że naprawa pojazdu nowymi częściami doprowadzi do wzrostu wartości auta. Powszechnie wiadomo, że ceny pojazdów powypadkowych na rynku wtórnym są o wiele niższe, niż ceny aut bezwypadkowych. Zakład ubezpieczeń nie może się również powoływać na to, iż wymiana części na nowe może następować wyłącznie w odniesieniu do pojazdów nie starszych niż 3 lata lub też

nik Ubezpieczonych do Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 12 kwietnia 2012 r. (sygn. akt III CZP 80/11) wydał orzeczenie, jednoznacznie przychyliając się do argumentów podnoszonych przez poszkodowanych.

Zgodnie ze wspomnianą uchwałą SN: zakład ubezpieczeń zobowiązany jest na żądanie poszkodowanego do wypłaty, w ramach odpowiedzialności z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego, odszkodowania obejmującego celowe i ekonomicznie uzasadnione koszty nowych części i materiałów słu-

dziłoby do wzbogacenia po stronie poszkodowanego. Jak wskazuje Rzecznik Ubezpieczonych, obserwowana obecnie praktyka ubezpieczycieli, tj. stosowanie potrąceń amortyzacyjnych w każdej sytuacji, kiedy uszkodzony pojazd był pojazdem używanym przez pewien czas, jest nieuprawnione i nie znajduje potwierdzenia w obowiązujących normach prawnych.

Niestety, trudno oczekiwać, aby zakłady ubezpieczeń dobrowolnie zrezygnowały z pomniejszania odszkodowań o arbitralnie narzuconą amortyzację. – *W tej sytuacji najbardziej zasadna jest droga sądowa, która otworzy poszkodowanemu drogę do uzyskania pełnej rekompensaty* – przekonuje Piotr Protasiuk. ◀

MM



Więcej informacji:
www.omega-kancelaria.pl

50 lat na rynku

Jedno z trzech pierwszych miejsc wśród firm zajmujących się full service leasingiem, to wynik jaki LeasePlan osiągnął w tym roku w większości z 31 państw, w których prowadzi swoją działalność. Na pozycję jednego z największych dostawców usług CFM (Car Fleet Management) na świecie pracuje już 50 lat. Z okazji tak ważnego jubileuszu polski oddział firmy zorganizował śniadanie prasowe.

Byc pro aktywnym partnerem, który efektywnie realizuje usługę zarządzania flotą – to misja firmy, która niewątpliwie pomogła odnieść sukces na różnych rynkach, w tym na polskim, gdzie LeasePlan Fleet Management (Polska) działa przeszło 12 lat. Zajmuje tu pozycję lidera wśród firm oferujących usługę full service leasing (FSL), czyli najbardziej zaawansowaną formę wynajmu długoterminowego. Po pierwszym półroczu 2013 r. aż 85.539 pojazdów była finansowana i zarządzana w ramach FSL, co stanowi 79% łącznej floty firm Polskiego Związku Wynajmu i Leasingu Pojazdów. Co piąte auto jest w zarządzaniu LeasePlan.

– Klienci wybierają usługi kompleksowe, nie tylko dlatego, że jest to dla nich



Sławomir Wontrucki w środku, po lewej Artur Sulewski

stwo ubezpieczeniowe Euro Insurances, w którym ubezpieczonych jest 350 tys. aut. Natomiast LeasePlan International zawarło umowę z ponad 100 klientami globalnymi, w których rękach jest 300 tys. samochodów.

Flota całkowita polskiego oddziału LeasePlan miała po II kwartale 2013 roku 479 samochodów. W pierwszym półroczu 2013 roku

Dobry rok

Po pierwszym półroczu 2013 r., przy zatrudnieniu 6 tys. osób, LeasePlan zanotował zysk na poziomie 171 mln euro, co oznacza wzrost o 38,9% w stosunku do analogicznego okresu w 2012. Łączna wartość aktywów wzrosła do 120,1 mld euro. Wzrosła również liczba aut zarządzanych przez firmę we flotach z 1,35 mln w 2012 r. do 1,36 mln na koniec czerwca 2013. Na polskim rynku LeasePlan w połowie roku zajmował pozycję lidera w wypadku dwóch usług: full service leasing (16 569 samochodów) i management only (3299 aut).

firma ta podpisała umowy na obsługę prawie 1,5 tys. aut, przede wszystkim z klientami międzynarodowymi. Z większych jest to Coca Cola HBC (700 aut z systemem telematycznym), Proident (200 aut, w tym 80 hybrydowych), Alior (230 aut) czy Lafarge (100 aut). Do nowych Klientów LeasePlan dołączyła niedawno największa brytyjska sieć hipermarketów i supermarketów. Do końca roku LeasePlan zrealizuje zamówienie na obsługę 450 aut dla floty sieci Tesco w Polsce. Jednym z ostatnich klientów jest British American Tobacco (494 auta).

W Polsce LeasePlan korzysta z doświadczeń i nowoczesnych rozwiązań



Prezes i dyrektor handlowy witają gości

wygodne, ale przede wszystkim dlatego, że płyną z tego realne korzyści. W czasach spowolnienia gospodarczego wszyscy szukają oszczędności, a CFM umożliwia redukcję kosztów utrzymania floty służbowej. Dlatego nasz portfel wieloletnich klientów wciąż rośnie, a wieloma flotami zarządzamy już od dekady. LeasePlan utrzymuje pozycję niekwestowanego lidera w full service leasingu i wierzę, że ten jubileuszowy dla nas rok, zakończymy z dobrym wynikiem i utrzymamy co najmniej dotychczasową dynamikę wzrostu. – mówił podczas spotkania z dziennikarzami Sławomir Wontrucki, prezes LeasePlan Fleet Management Polska.

Po pierwszym półroczu 2013 r. aż 85.539 pojazdów była finansowana i zarządzana w ramach FSL, co stanowi 79% łącznej floty firm Polskiego Związku Wynajmu i Leasingu Pojazdów. Co piąte auto jest w zarządzaniu LeasePlan.

Również poziom zaufania inwestorów do strategii dywersyfikacji finansowania firmy LeasePlan stale wrasta. W pierwszej połowie 2013 r. depozyty detaliczne w LeasePlan Bank sięgnęły kwoty 4 mld euro. LeasePlan ma też swoje towarzy-

skich specjalistów z innych europejskich krajów. – Jesteśmy już właścicielem własnej firmy ubezpieczeniowej, oferujemy własną likwidację szkód, dysponujemy parkiem własnych samochodów zastępczych, integrujemy na własnych



platformach internetowych ogólnopolską sieć serwisową itp. Wciąż uruchamiamy też innowacyjne narzędzia – mówi Artur Sulewski, dyrektor handlowy LeasePlan Fleet Management Polska. Kompleksowość oferty połączona z jej elastycznością oraz wsparta efektem skali, powoduje iż zewnętrzne zarządzanie flotą samochodową jest bardzo korzystne w stosunku do działów floty funkcjonujących w ramach przedsiębiorstwa. Dlatego pomimo niepewnej sytuacji gospodarczej, firma może pozwolić sobie na prognozę stabilnego wzrostu w najbliższych sześciu miesiącach.

Stałe doskonalenie jakości usług

Receptą na sukces według LeasePlan jest nieustanne doskonalenie jakości usług i troska o zadowolenie klientów. Dziś, zgodnie z trendami panującymi na rynku, firma zorientowana jest na klienta, a więc w swojej ofercie uwzględnia raportowanie (poprzez platformę internetową Fext), kontakt z użytkownikami, e-faktury,

Po dwóch kwartałach 2013 r. LeasePlan zanotował zysk na poziomie 171 mln euro, co oznacza wzrost o 38,9% w stosunku do analogicznego okresu w 2012.

zapewnienie bezpieczeństwa (Pakiet Platinum obejmuje szereg zdarzeń nie objętych pakietowym kosztem serwisowym), a także kieruje się zasadami polityki CSR, m.in. budując świadomość i kulturę dbania o środowisko oraz dobór aut i szkolenia pozwalające poprawić styl jazdy użytkowników flot. W przyszłości LeasePlan chce położyć nacisk na telematykę, aplikacje mobilne i kalkulacje użytkownika, co wpisuje się w istniejące na rynku trendy.



Sławomir Wontrucki,
prezes LeasePlan

– Odpowiadając na potrzeby klientów, uruchamiamy nowoczesne narzędzia, jak chociażby działająca od początku tego roku usługa eOględziny, umożliwiające stałą kontrolę stanu floty czy FEXT, nowej generacji system raportowania w chmurze dający pełne informacje o stanie floty m.in. o kierowcach generujących najwyższe koszty eksploatacji, uszkodzeniach komuni-

kacyjnych, korelacji między przebiegami przedstawicieli handlowych a wynikami sprzedaży danego przedsiębiorstwa i wiele innych. – tłumaczył Artur Sulewski.

LeasePlan twierdzi, że jest jedyną firmą na rynku, która dzieła się z klientem wspólnie wypracowanymi oszczędnościami. Dzięki usłudze Otwarta Kalkulacja jeden z klientów, w ramach 3-letniego kontraktu, obniżył koszty utrzymania floty ponad 500 pojazdów firmowych o 10%, czyli wspólnie zaoszczędzono 4 mln zł, których firmy podzieliły się. To efekt przemyślnych i długofalowych działań.

– Jestem dumny, że w Polsce utrzymujemy pozycję lidera w zakresie najbardziej kompleksowej obsługi wynajmu długoterminowego jaką jest full service leasing – podsumowuje Sławomir Wontrucki. ◀

Elżbieta Haber

SilesiaTSL EXPO

Targi Transportu,
Spedycji i Logistyki



Salon infrastruktury kolejowej

Salon logistyki, magazynowania i transportu

Szeroki wachlarz imprez towarzyszących

kontakt: Wioletta Błońska-Dudek
tel. 32 788 75 06
tel. kom. 510 031 732
e-mail: silesiatsexpo@exposilesia.pl

tereny targowe: Expo Silesia Sp. z o.o.
Centrum Targowo-Konferencyjne
ul. Braci Mieroszewskich 124
www.exposilesia.pl

exposilesia

Sosnowiec

Na wysokich obrotach

Tym razem polskich portowych terminali kontenerowych światowy kryzys jakby się nie miał, w przeciwieństwie do roku 2009, kiedy to w ich przeładunkach nastąpiło gwałtowne „tąpnięcie” (patrz: wykres 1.) Ale potem portowe obroty kontenerowe rosły z roku na rok w tempie dwucyfrowym. Po 9 miesiącach br. były o prawie jedną piątą wyższe, niż rok wcześniej.

Wmiarę wzrostu wolumenu przeładunków, utrzymanie wysokiego tempa przyrostu staje się coraz trudniejsze. A tu, na początku października osiągnięty został kolejny miesięczny rekord przeładunków – 175 736 TEU (znormalizowanych kontenerów) i wszystko wskazuje na to, że na koniec roku w portach pokonana zostanie bariera 2 mln TEU.

Te wysokie obroty to zasługa trzech terminali: gdańskiego Deepwater Container Terminal (DCT), którego przeładunki w ciągu pierwszych 9 miesięcy tego roku były o jedną trzecią wyższe niż rok wcześniej; Gdynia Container Terminal, gdzie przeładunki wzrosły o ponad jedną czwartą oraz terminalu DB Port Szczecin, który (po kilku latach zastoju) miał wreszcie wyniki o 10% lepsze. Pozostałe: Bałtycki Terminal Kontenerowy (BCT), Bałtycki Terminal Drobnicowy Gdynia (BTDG) oraz Gdański Terminal Kontenerowy (GTK) odnotowały wyniki gorsze niż przed rokiem.

Nie wszyscy zyskują

W przypadku GTK, spadek obrotów trwa od 6 lat, czyli od momentu, gdy w tym samym porcie powstał wielki Deepwater Container Terminal, który obecnie obsługuje więcej kontenerów niż wszystkie pozostałe terminale razem wzięte – 59%. (Według raportu firmy analitycznej Actia Forum, na ponad połowę obrotów DCT składają się jednak kontenery obce, głównie rosyjskie i fińskie, które przeładowywane są tam ze statków oceanicznych na dowozowe lub odwrotnie, nie wyjeżdżając poza bramy terminalu.) W BTDG obsługa kontenerów stanowi margines działalności i pojawiają się tam one ostatnio w coraz mniejszych ilościach, mimo że potencjał techniczny terminalu pozwalałby na obsługę wielokrotnie większej liczby.

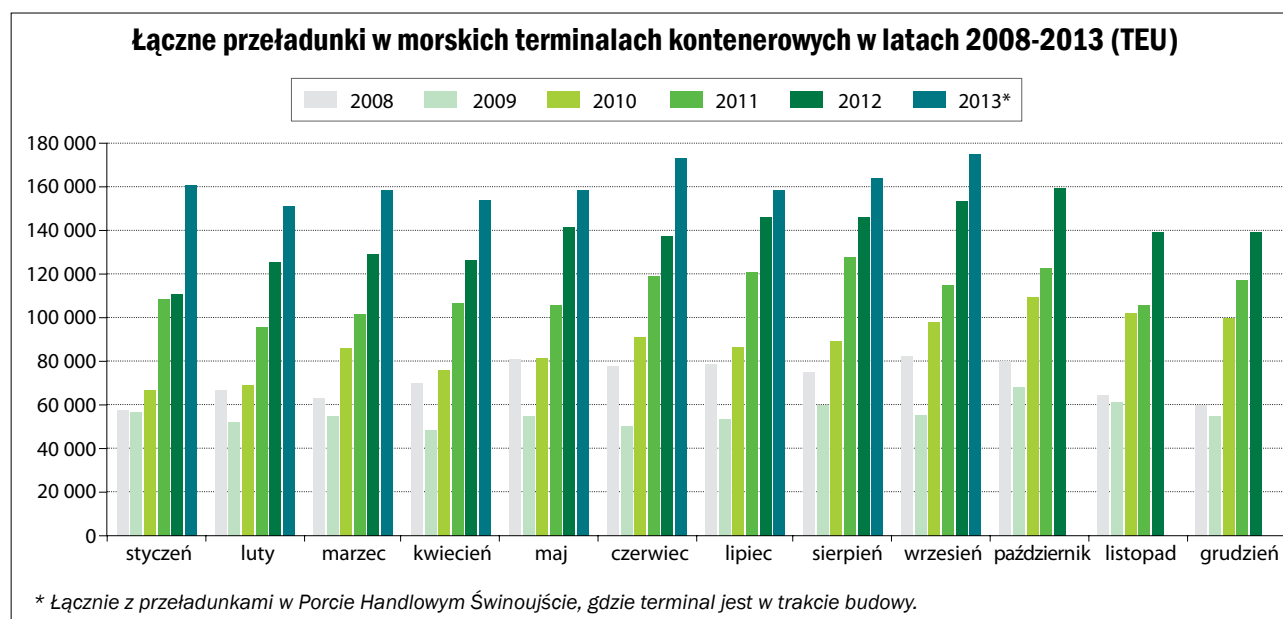
Zaskoczeniem mogłyby być znacznie gorsze przeładunki w BCT, gdzie przed rokiem odnotowano dwucyfrowy wzrost obrotów (patrz: tabela). Głównym powodem tego jest zakończenie kontraktu na przeładunek



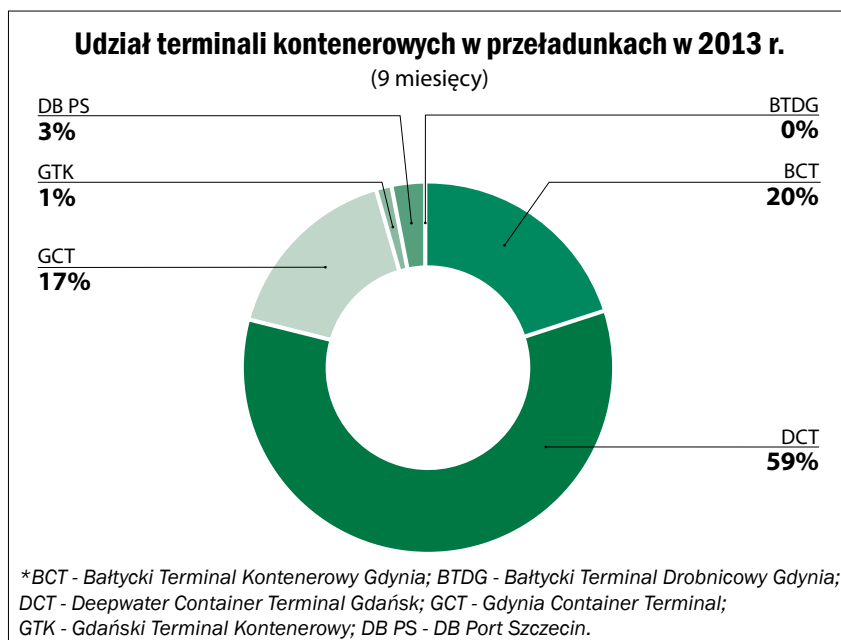
dunek kilkudziesięciu tysięcy pojemników rocznie, które stanowiły pokaźną część obrotów terminalu. Niemniej, oba gdyńskie terminale: BCT i GCT, nadal obsługują więcej ładunków polskiego handlu zagranicznego, niż ich gdańskie odpowiedniki. To się jednak może w najbliższych latach zmienić, o ile port gdyński nie zostanie szybko przystosowany do obsługi większych statków, które masowo wchodzą ostatnio do eksploatacji, zwłaszcza na najważniejszym szlaku żegludowym Daleki Wschód – Europa. Zarząd tego portu podejmuje starania w tym kierunku, ale – jak się przewiduje – przyniosą one wyniki dopiero w 2016 r., i dopiero wtedy do Gdyni będą mogły zawiązać statki oceaniczne o długości trzystu kilkudziesięciu metrów.

Inwestycje i inwestorzy

Gdy oddawano do eksploatacji Deepwater Container Terminal, zakładano, iż będzie obsługiwał 500 tys. TEU rocznie. Na koniec tego roku będzie ich zapewne ponad



milion! Ale to oznacza, iż techniczne możliwości DCT, w obecnym jego kształcie, zostaną właściwie wyczerpane. W planach jest rozbudowa terminalu. Kilka miesięcy temu DCT wydzierżawił od zarządu gdańskiego portu 27 ha sąsiednich terenów. Do końca 2015 r. ma tam powstać drugie głębokowodne nabrzeże wraz z zapleczem. Łączna zdolność przeładunkowa obu części wynosiłaby wtedy około 4 mln TEU rocznie. Rozbudowa jest pilna, gdyż do DCT zawijają obecnie co tydzień statki kontenerowe o pojemności 15 500 TEU, a w sierpniu pojawił się tam, w swoim dziewiczym rejsie, największy obecnie kontenerowiec świata, z serii Triple-E – *Maersk Mc-Kinley Møller*, mogący pomieścić jednorazowo 18 270 TEU (patrz: TSL Biznes 9/2013). Port gdański, dzięki głębokowodnemu DCT, zaczął pełnić rolę bałtyckiego portu rozdzielczego (hubu), konkurując z portami niemieckimi.



W porcie w Świnoujściu terminal kontenerowy zakończył swoją działalność w 2008 r. Pojawił się jednak nowy inwestor, OT Logistics, który zamierza tam, na początku przyszłego roku, otworzyć kolejny terminal kontenerowy.

Znaczny przyrost obrotów (25,4%) osiągnął również Gdynia Container Terminal. W ciągu 9 miesięcy przeładowano tam 243 tys. TEU, co oznacza, iż przy takim tempie przyrostu również i jego potencjał przeładunkowy (400 tys. rocznie) zostanie niebawem wykorzystany. W GCT planowane są inwestycje zmierzające do jego zwiększenia. Współgrają one z zamierzeniami inwestycyjnymi zarządu gdyńskiego portu, który przystąpił właśnie do przedłużenia nabrzeża, przy którym znajduje się GCT – o 192 m. Całe to nabrzeże, wraz z przyległym basenem portowym, ma zostać pogłębione.

Drugi co do wielkości obrotów jest gdyński BCT, który do 2009 r. – zanim został zdystansowany przez DCT – był największym terminalem kontenerowym w Polsce. Obecny jego potencjał przeładunkowy wynosi 750 tys. TEU rocznie, a realizowane tam obecnie inwestycje pozwolą zwiększyć te możliwości do ponad miliona TEU.

Położony w zachodniej części polskiego wybrzeża, w Szczecinie, terminal kontenerowy, należy od 4 lat do Deutsche Bahn Schenker. Duże inwestycje, jakie poczynił nowy właściciel, dopiero ostatnio spowodowały tam pewien wzrost

obrotów. (W ostatnich kilku latach przeładunki utrzymywały się tam na zbliżonym poziomie, wahając się w niewielkim zakresie.)

W porcie w Świnoujściu istniał mały terminal kontenerowy, który jednak w kwietniu 2008 r., zakończył swoją działalność. Pojawił się jednak nowy inwestor, OT Logistics, który zamierza tam, na początku przyszłego roku, otworzyć kolejny terminal kontenerowy. (Ten sam inwestor wydzierżawił w maju br. część pirsu i 17 ha przyległych terenów w porcie zewnętrznym w Gdańsku; stanął również do przetargu na zakup BTDG.)

korzystał na tym głównie transport samochodowy, zwłaszcza że znacznie poprawił się w ostatnich latach drogowy dostęp do portów. Ale takiej liczbie kontenerów, jaka pojawia się ostatnio w polskich portach, sam transport samochodowy nie był już w stanie podołać. W ostatnich paru latach, mimo bardzo wysokich stawek za dostęp do torów, dał się więc zauważyć szybki wzrost przewozów kontenerów koleją. Coraz to nowi operatorzy uruchamiali intermodalne połączenia między terminalami portowymi a „suchymi portami” w głębi kraju. (W przypadku BCT, udział kolei w jego obsłudze w zeszłym roku przekroczył 40%.) Wymuszona na spółce PKP Polskie Linie Kolejowe przez Komisję Europejską obniżka stawek, może ten proces jeszcze przyspieszyć. W końcu efekty zaczną przynosić również, ślimaczące się od lat, inwestycje infrastrukturalne na kolei.

Jeśli jednak – w okresie stagnacji obrotów światowego handlu i żeglugi – w polskich portach była możliwa tak duża

W ostatnich paru latach, mimo bardzo wysokich stawek za dostęp do torów, dał się zauważyć szybki wzrost przewozów kontenerów koleją.

Wzrost przewozów koleją

Obroty kontenerowe w polskich portach rosną bardzo dynamicznie – i tak zapewne będzie w najbliższej przyszłości. To oznacza, że i transport lądowy na ich zapleczu czeka znaczny wzrost zadań. Poprzednio

dynamika wzrostu przeładunków kontenerów, to jaka ona będzie, gdy koniunktura poprawi się na dobre? I jak z tą „laviną” kontenerów radzić sobie będzie transport lądowy na zapleczu portów? <

Maciej Borkowski



DLS dopełnia całości organizując szybki (23 h) przejazd koleją, wolny od ograniczeń typowych dla ruchu kołowego. Naszego pociągu nie dotyczą zakazy ruchu, ograniczenia spowodowane czasem pracy kierowcy, pogodą, czy tonażem. Ważnym punktem jest także lepsze wykorzystanie przestrzeni ładunkowej.

KOPERNIKUS

– symbol każdego klienta DLS

Firma od ponad 27 lat odnosi sukcesy w branży transportowej

Od pierwszych lat działalności firmy DLS wiele się zmieniło. Na początku prowadziła jedynie działalność spedycyjną, by z czasem stać się uznanym ekspertem w dziedzinie transportu i logistyki, zarządzającym ogromną flotą pojazdów.

Z oddziałów w Niemczech, Polsce, Rosji, Kazachstanie i na Białorusi (nieodległo również z Czech) odbywa się transport z wykorzystaniem nowoczesniejszych rozwiązań logistycznych, dopasowanych do indywidualnych potrzeb klienta. Kolejne lata przyniosły ze sobą kolejne innowacje w działaniach i w ofercie tego niemieckiego giganta. W tym roku przyszedł czas na wprowadzenie nowatorskiego projektu o nazwie Intermodalny Transport KOPERNIKUS, który już teraz określany jest mianem ska-

zanego na sukces. Ta nowa propozycja to inicjatywa właściciela i prezesa grupy DLS Bodo Englera.

I to właśnie preza DLS Land und See Speditionsgesellschaft postanowiliśmy zapytać co stoi za sukcesem firmy i dlaczego jego projekt miałby być lepszy od wcześniejszych, pojawiających się na rynku, propozycji.

W tym roku DLS Trans LTD Sp. z o.o. w Polsce obchodzi 15 lecie istnienia, czy data uruchomienia projektu

KOPERNIKUS nie jest przypadkiem związana z tym jubileuszem?

Inicjując prace nad projektem nie zdawaliśmy sobie sprawy, że będą one trwały dwa lata. Jednak wiedzieliśmy, że nowatorskie rozwiązania i pomysły potrzebują czasu, by dojrzeć do rangi przedsięwzięcia. Domykając projekt, mieliśmy nadzieję, że uda się to zrobić właśnie w tym roku. I choć priorytetem nie było świętowanie 15-lecia polskiego oddziału spółki, to mogę śmiało powiedzieć, że uruchomienie projektu

jest nową wizytówką firmy, a przy okazji przysłowiową wisienką na jubileuszowym torcie polskiego oddziału DLS.

Wypada nadmienić, że „wisienką”, która jest sporo warta.

Rzeczywiście, 3,1 mln euro to sporo jak na wisienkę, jednak KOPERNIKUS to spore i zarazem poważne przedsięwzięcie. Niewątpliwe podwyższenie standardów, nie tylko w odniesieniu do branży transportowej, wymaga pewnych nakładów finansowych.

Poza tym proszę pamiętać, że pierwotny pomysł, który początkowo miał na celu promowanie przeniesienia ładunków z dróg na tory, o nazwie „29 ton”, rozwinął się w produkt KOPERNIKUS i jest konsekwencją działań firmy prowadzonych na przestrzeni ostatnich dwóch lat.

A może jest zwięźczeniem polityki i działań wizjonera, który za cel przyjął sobie przynoszenie korzyści każdemu klientowi?

Cóż „ten, który podąża śladami innych, nigdy nie będzie pierwszym”. Oczywiście, w konsekwencji i tak nasze działania mają służyć dobru klienta. Moim osobistym sukcesem jest zaszczepienie u wszystkich pracowników mojego motta: – *Celem jest przynoszenie korzyści każdemu klientowi. Identyfikować się z naszym klientem, jego zleceniami, produktami oraz problemami.*

Trzeba jednak powiedzieć, że nie tylko wymagania klientów były pretekstem do realizacji tego projektu, ale także takie argumenty jak m.in.: ograniczenie emisji dwutlenku węgla do atmosfery (Green Logistics), redukcja kosztów i procesów logistycznych, zredukowanie liczby przejechanych kilometrów, a także zredukowanie problemów socjalnych kierowców. Ponadto rozwiązanie problemów z transportem w dni objęte zakazem jazdy w Polsce, Niemczech, Holandii i Belgii. Połączenia wahadłowe dają możliwość terminowego odbioru i nadania frachtów. Umożliwia to pracę z oknami czasowymi – towar dojeżdża zawsze o tej samej porze, dogodnej dla klienta, do tego samego terminalu.

Dlaczego KOPERNIKUS?

Nikomu nie trzeba przypominać o wielkim odkryciu Mikołaja Kopernika, jego teoria na nowo zbudowała podwaliny dzisiejszej nauki. To właśnie jego dzieło dokonało przełomu i wywołało jedną z najważniejszych rewolucji naukowych od czasów starożytnych, nazywaną przewro-



Bodo Engler, prezes grupy DLS Land und See Speditionsgesellschaft

Pretekstem do realizacji projektu były także takie argumenty jak ograniczenie emisji dwutlenku węgla do atmosfery (Green Logistics), redukcja kosztów i procesów logistycznych, zredukowanie liczby przejechanych kilometrów oraz zredukowanie problemów socjalnych kierowców.

tem kopernikańskim. Choć żadne przewroty nie były i nie są naszym zamiarem, to jednak mamy nadzieję, że nasz projekt sprawi, że transport intermodalny otworzy przed wszystkimi nowe perspektywy.

Już z małą dozą żartu możemy powiedzieć, że Kopernik nie tylko był dobrym astronomem, matematykiem i lekarzem, ale również mediatorem. Dziś, już po premierze KOPERNIKUSA, powiedzielibyśmy – *dobrym politykiem łączącym Polskę z Niemcami.*

Jak wiadomo, firma DSL zapewniła również 120 specjalnie wzmocnionych

naczep, przystosowanych do podnoszenia dźwigiem wraz z ładunkiem. Pierwsza z nich ma na tablicy nieprzypadkowe oznaczenie, a mianowicie numer: 1473. Jest to rok urodzenia Mikołaja Kopernika, którego nazwisko patronuje projektowi.

27 września 2013 r. z Krefeld do Warszawy wyjechał pierwszy pociąg projektu KOPERNIKUS...

Tak, to był ważny dzień dla firmy. Pociągi Kopernikus I i Kopernikus II będą dwa razy w tygodniu kursować między War-

szawą (wyjazd w środy i soboty) a Krefeld k/Duisburga (wyjazd we wtorki i piątki), łącząc dwie ważne strefy przemysłowe – Zagłębie Ruhry oraz Holandię, Belgię i Warszawę. Kurs pociągu odpowiada transportowi 18 podwójnych wagonów

pogodą, czy tonażem. Ważnym punktem jest także lepsze wykorzystanie przestrzeni ładunkowej. Zmniejsza się tym samym ryzyko uszkodzenia towaru. Przewóz kolejną jest spójny i bezpieczniejszy, ale także szybki i terminowy, gdyż unikamy np. korków na

takiego projektu w życie nie byłoby możliwe bez godnych zaufania partnerów: firmy ERS Railways, która dostarczyła 18 wagonów kieszeniowych, przystosowanych do transportu naczepek i będzie przewoźnikiem kolejowym na trasie Warszawa – Krefeld oraz firmy Cargosped, która zajmie się przeładunkiem, składowaniem, kontrolą techniczną, a także spedycją na terenie centralnej Polski.

DLS Land & See Speditionsgesellschaft mbH, poza samym pomysłem, odpowiada w projekcie KOPERNIKUS za organizację transportu w Niemczech, Holandii oraz Belgii.

Na koniec proszę powiedzieć jaki jest cel firmy?

Założeniem firmy DLS było i jest terminowe dostarczenie towarów z Europy Wschodniej do Europy Zachodniej i ciągłe poszukiwanie połączeń i rozwiązań umożliwiających redukcję kosztów.

Oczywiście nie zapominamy, że DLS był pierwszym przedsiębiorstwem spedycyjnym na terenie Polski, które realizowało z powodzeniem transporty „just in time”.

W tym roku przyszedł czas na wprowadzenie nowatorskiego projektu o nazwie Intermodalny Transport KOPERNIKUS, który już teraz określany jest mianem skazanego na sukces. Ta nowa propozycja to inicjatywa właściciela i prezesa grupy DLS Bodo Englera.

z 36 naczepek ciężarówek (do 29 ton każda), o w konsekwencji wiąże się z oszczędnością kosztów oraz niższymi frachtami.

W branży podkreśla się niewątpliwe atuty wykorzystania transportu intermodalnego (w porównaniu z transportem drogowym i kolejowym). Czy mógłby Pan wyjaśnić dlaczego?

Duża masa towarów wymaga weryfikacji środków i czasu transportu, co powoduje, że transport kolejowy staje się coraz ważniejszą gałęzią transportu. Niewątpliwie zaletą naszego rozwiązania jest to, że towar jest przemieszczany w relacji „door to door”. Pomimo zmiany środka transportu nie jest naruszana jego integralność. O zagospodarowanie dostępnej przestrzeni decyduje sam klient (załadowca). Warto zauważyć, że najmocniejszą stroną naszego przedsięwzięcia jest możliwość załadowania do

drogach oraz ograniczeń związanych z prawem drogowym (ograniczenia tonażu oraz czasu pracy kierowców ciężarówek).

Ma się wrażenie, że lista „za” nie ma końca.

Coś w tym jest (śmiech). Zalet tego projektu jest wiele, m.in. cały pociąg jest do naszej dyspozycji, a na wagonach znajdują się tylko nasze naczepek i w dowolnym

Uruchomienie projektu jest nową wizytówką firmy, a przy okazji przysłowiową wisienką na jubileuszowym torcie polskiego oddziału DLS.

momencie transportu możemy sprawdzić jego przebieg. Dodatkowo, naszym klientom oferujemy długoterminowe stawki, bez względu na porę roku zapewniamy stałe godziny rozładunku i załadunku, a gwarantowane miejsce oraz stały plan

A teraz jest jednym z nielicznych przedsiębiorstw, które proponuje transport intermodalny z naczepekami.

Czego można życzyć firmie, która każdym projektem buduje swoją silną pozycję na rynku?

Zdecydowanie utrzymania dotychczasowej dynamiki rozwoju przy zachowaniu obecnej polityki firmy w stosunkach z klientem oraz kolejnych nowatorskich pomysłów, które spotkają się z takim przyjęciem jak KOPERNIKUS.

Z niecierpliwością czekamy na kolejne projekty sygnowane Pana nazwiskiem. Życząc, by nie tylko polski oddział DLS, obchodził kolejne jubileusze w blasku sukcesów firmy, dziękujemy za rozmowę.

Ja również dziękuję. ◀

Edyta Mrowiec-Kitowska

Pociągi Kopernikus I i Kopernikus II będą dwa razy w tygodniu kursować między Warszawą (wyjazd w środy i soboty) a Krefeld k/Duisburga (wyjazd we wtorki i piątki), łącząc dwie ważne strefy przemysłowe – Zagłębie Ruhry oraz Holandię, Belgię i Warszawę.

29 t towaru. Jest to około 20% więcej od średniej zdolności załadunkowej naczepek obciążonej ograniczeniami tonażu i nacisków na oś.

DLS dopełnia całości organizując szybki (23 h) przejazd koleją, wolny od ograniczeń typowych dla ruchu kołowego. Naszego pociągu nie dotyczą zakazy ruchu, ograniczenia spowodowane czasem pracy kierowcy,

przejazdu pozwalają klientom dokładnie planować transporty.

Nasuwa się stwierdzenie, że firma stworzyła bardzo dobry produkt...

Dziękuję w imieniu własnym i wszystkich pracowników firmy za słowa uznania. Jednak muszę zauważyć, że wprowadzenie



Rusza frachtowa sieć Europy „Polskie” korytarze jeszcze czekają

10 listopada 2013 r. rozpocznie funkcjonowanie pierwszych 6 korytarzy kolejowych przeznaczonych przede wszystkim dla transportu towarowego. Ich uruchomienie zakładało Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE z września 2010 r. Ta priorytetowa sieć, składająca się z 9 korytarzy, przez dwa lata pozostanie jednak niepełna. Zabraknie w niej dwu korytarzy (nr 5 i nr 8) przebiegających m. in. przez Polskę oraz korytarza nr 3 łączącego Szwecję, Danię, Niemcy, Austrię i Włochy.

Celem stworzenia transeuropejskiej sieci korytarzy ukierunkowanej na transport kolejowy było dążenie do wzrostu konkurencyjności transportu towarowego w przewozach rzeczy. Korytarze, których trasa przebiega zwykle przez kilka państw, mają charakter ponadnarodowy. Każdym z nich zarządzać będą międzynarodowe struktury: Rada Wykonawcza składająca się z przedstawicieli państw członkowskich oraz Rada Zarządzająca, złożona z przedstawicieli zarządców infrastruktury i organów alokacyjnych. Na tej ostatniej spoczywa głównie ciężar uruchomienia korytarzy.

Struktury zarządcze

Mirosław Siemieniec z PKP Polskie Linie Kolejowe podał, że Rada Zarządzająca odpowiedzialna jest za:

- przeprowadzenie analizy rynku transportowego, odnoszącej się do korytarza towarowego;
- stworzenie Grup Doradczych przewoźników oraz właścicieli/zarządców

Celem stworzenia transeuropejskiej sieci korytarzy ukierunkowanej na transport kolejowy było dążenie do wzrostu konkurencyjności transportu towarowego w przewozach rzeczy.

- terminali oraz wprowadzenie mechanizmów konsultacyjnych dla wnioskodawców;
- określenie zapotrzebowania na zdolność przepustową w korytarzu;
- wypracowanie procedur koordynacji zarządzania ruchem w korytarzu oraz wytycznych w zakresie punktualności lub w zakresie zarządzania ruchem w przypadku zakłóceń;
- uruchomienie punktu kompleksowej obsługi (one-stop shop OSS);
- stworzenie planu wdrożenia, tj. dokumentu stanowiącego kompleksowy opis korytarza, w tym jego parametrów, celów w odniesieniu do przepustowości oraz jakości, planu inwesty-

cyjnego oraz środków służących do uruchomienia korytarza;

- publikowanie tzw. dokumentu korytarzowego, zawierającego wszelkie informacje dla potencjalnych użytkowników;
- monitorowanie świadczenia usług oraz przeprowadzanie badań satysfakcji użytkowników korytarza.

Struktury zarządcze obu „polskich” korytarzy zostały założone w 2012 r. poprzez podpisanie międzynarodowych umów między wszystkimi zarządcami infrastruktury i organami alokacyjnymi na trasie korytarzy. Dla obu korytarzy zostały założone Rady Wykonawcze na poziomie



Unia Europejska nie przewiduje dodatkowych środków ani na wdrażanie korytarzy, ani na inwestycje w linie do nich włączone. Inwestycje na tych liniach odbywać się będą na tych samych zasadach, co na innych trasach.

ministerialnym. W sierpniu 2012 r. powołana została Rada Zarządzająca korytarza 5. składająca się z przedstawicieli kolei polskich, czeskich, słowackich, austriackich, włoskich i słoweńskich. Na 22 października bieżącego roku zaplanowano w Warszawie inauguracyjne spotkanie Grup Doradczych przewoźników oraz właścicieli i zarządców terminali. Natomiast do końca pierwszego kwartału 2014 r. przeprowadzona zostanie analiza rynków transportowych dla korytarza 8., a w trzecim kwartale 2014 r. gotowa będzie taka analiza dla korytarza 5. Dopiero wówczas nastąpi ostateczne i szczegółowe wytyczenie polskiej części obu tych korytarzy.

Termin ich uruchomienia to 10 listopada 2015 r. W tekście poświęconym korytarzom towarowym, który zamieściliśmy

w nr 3/2013 „TSL Biznes”, wyraziliśmy pewien niepokój, czy do tego czasu ukończone zostaną wszystkie prace organizacyjne związane uruchomieniem naszych korytarzy. Dotyczyło to przede wszystkim korytarza 5. Zdaniem dyr. Wojciecha Rzepki z Biura Strategii PKP PLK, dziś już nie ma podstaw do obaw. Obecnie prace nad wdrażaniem korytarzy 5 i 8 przebiegają zgodnie z harmonogramami i nic nie zagraża terminowemu wdrożeniu obu „polskich” korytarzy.

Wytyczonymi szlakami

Jak wyglądać ma transeuropejska sieć kolejowych korytarzy dla frachtu? We wspomnianym rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady UE wytyczono przebieg

każdego z zaplanowanych 9 korytarzy. Trasy pierwszych 6, uruchamianych 10 listopada, wyglądają następująco:

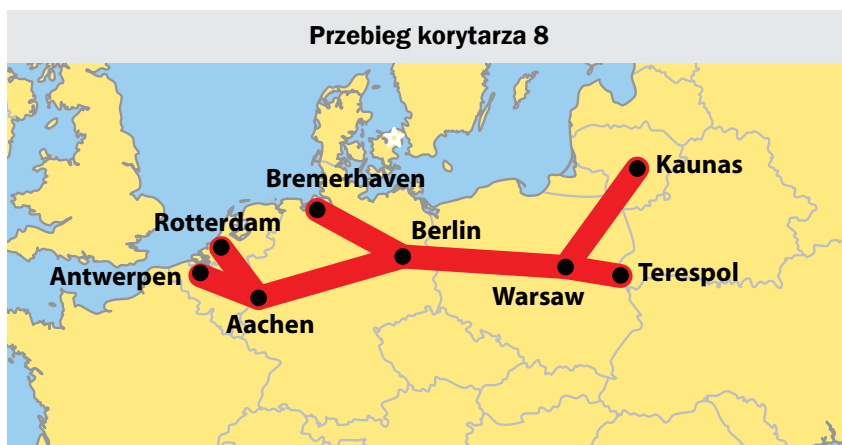
1. Zeebrugge – Antwerpia/ Rotterdam – Duisburg – Mediolan – Genua (łączy Holandię, Belgię, Niemcy i Włochy, przebiega także przez teren Szwajcarii);
2. Rotterdam – Antwerpia – Metz – Lyon (łączy Holandię, Belgię, Luksemburg i Francję, kończy się w szwajcarskiej Bazylei);
3. Sines – Lizbona/ Leixões – Madryt – Medina del Campo/Bilbao/San Sebastian – Bordeaux – Paryż/ Hawr/Metz Sines-Elvas/Algeciras (łączy Portugalię, Hiszpanię i Francję);
4. Almeria – Walencja/ Madryt-Saragossa/ Barcelona – Marsylia – Lyon – Turyn – Mediolan – Werona – Padwa/ Wenecja – Triest/ Koper – Lublana – Budapeszt – Zahony (łączy Hiszpanię, Francję, Włochy, Słowenię i Węgry, kończy się na granicy węgiersko-ukraińskiej);
5. Bukareszt – Konstanca – Praga – Wiedeń/ Bratysława – Budapeszt – Sofia – Saloniki – Ateny (łączy Rumunię, Czechy, Austrię, Słowację, Węgry, Bułgarię i Grecję);
6. Praga – Zylina – Koszyce – Czarna nad Cisą (łączy Czechy i Słowację, dochodzi do granicy słowacko-ukraińskiej).

Opóźniony korytarz nr 5 rozpoczyna się w Gdyni, biegnie następnie przez Katowice i Ostrawę/Zylinę do Bratysławy, stamtąd do Wiednia/Klagenfurtu – Udine do Wenecji/Triestu – Bolonii i Rawenny. Ostatni odcinek tego szlaku obejmuje Graz – Maribor – Lublane i Koper/Triest. Na Polskę przypada znaczna część tej liczącej 1700 km paneuropejskiej trasy. Korytarz 8 (Bremerhaven/Rotterdam/Antwerpia – Akwizgran/Berlin – Warszawa – Terespol/Kowno) łączy Holandię, Belgię, Niemcy Polskę i Litwę. Wreszcie korytarz nr 2 ma trasę: Sztokholm – Malmö – Kopenhaga – Hamburg – Innsbruck – Werona – Palermo.

Podstawowe warianty

Ostateczne wytyczenie „polskich” korytarzy towarowych nastąpi – jak wspomniano – po uzyskaniu wyników analiz rynków transportowych. W PLK zrobiono jednak już wstępne przymiarki w tej kwestii. Według informacji Mirosława Siemienia, korytarz 5 w wariantcie podstawowym ma być prowadzony z Gdyni do Tczewa, dalej przez Laskowice do Bydgoszczy i następnie magistralą węglową przez Inowrocław i Zduńską Wolę

Do końca I kw. 2014 r. przeprowadzona zostanie analiza rynków transportowych dla korytarza 8., a w III kw. 2014 r. gotowa będzie taka analiza dla korytarza 5. Dopiero wówczas nastąpi ostateczne i szczegółowe wytyczenie polskiej części obu tych korytarzy.



do Bytomia. Stamtąd pobiegnie trasami umożliwiającymi omińnięcie największego pasażerskiego „wąskiego gardła” w węzle śląskim: trasą przez Zabrze Biskupice, Zabrze Makoszowy i Leszczyny do Rybnika, następnie przez Żory do Pszczyny i dalej przez Bielsko-Białą do Zwardonia i granicy ze Słowacją oraz przez Zabrzeg i Chybie do Zebrzydowic i granicy z Czechami.

Korytarz 8 ma być poprowadzony od granicy niemieckiej w Słubicach przez Poznań do Łowicza, następnie przez Skierniewice i Pilawę do Łukowa i granicy białoruskiej w Terespolu. Jednocześnie od Pilawy korytarz ma być poprowadzony do Tłuszcza, stamtąd do Białegostoku, a następnie do granicy z Białorusią w Kuźnicy Białostockiej. (Jest to istotna różnica pomiędzy zapisami unijnego rozporządzenia i propozycją głównego układu korytarzy zaproponowaną przez PKP PLK – w rozporządzeniu nie ma mowy o wytyczeniu korytarza do Kuźnicy) oraz przez Elk i Olecko do Suwałk i granicy z Litwą w Trakiszkach.

Dodajmy, że dla każdego z tych korytarzy przygotowano dwa warianty tras



Dla każdego z korytarzy przygotowano dwa warianty tras alternatywnych. Np. dla „ósemki” proponuje się poprowadzenie korytarza od granicy niemieckiej nie przez Słubice i Rzepin, ale przez Gubin i Czerwieńsk do Zbąszyna i dalej w kierunku Poznania. Z kolei „piątka” biegłaby od Gdyni do Bydgoszczy nie przez Tczew i Laskowice, lecz przez Kościerzynę i Wierzchucin.

alternatywnych. Np. dla „ósemki” proponuje się poprowadzenie korytarza od granicy niemieckiej nie przez Słubice i Rzepin, ale przez Gubin i Czerwieńsk

do Zbąszyna i dalej w kierunku Poznania. Z kolei „piątka” biegłaby od Gdyni do Bydgoszczy nie przez Tczew i Laskowice, lecz przez Kościerzynę i Wierzchucin.

Ta priorytetowa sieć, składająca się z 9 korytarzy, przez dwa lata pozostanie niepełna. Zabraknie w niej dwu korytarzy (nr 5 i nr 8) przebiegających m. in. przez Polskę oraz korytarza nr 3 łączącego Szwecję, Danię, Niemcy, Austrię i Włochy.



Konieczne inwestycje

Niezależnie od tego jakimi szlakami wytyczona zostanie polska część korytarzy towarowych, inwestycje na nich wymagać będą znacznych nakładów. Trzeba przy tym pamiętać, iż Unia Europejska nie przewiduje dodatkowych środków ani na wdrażanie korytarzy, ani na inwestycje w linie do nich włączone. Inwestycje na tych liniach odbywać się będą na tych samych zasadach, co na innych trasach. Będą też finansowane z tych samych źródeł: Funduszu Spójności, unijnych funduszy strukturalnych, środków budżetowych i innych źródeł w nowej perspektywie budżetowej 2014-2020.

Planując inwestycje na te lata PKP PLK uwzględniła również projekty dotyczące linii, którymi, z dużym prawdopodobieństwem, przebiegać będą korytarze. Wśród planowanych projektów są prace na liniach śląskiego węzła kolejowego, mające na celu poprawę przejezdności węzła na potrzeby korytarza towarowych, prace na trasie zapewniającej alternatywę dla linii E20 na odcinku Poznań – Warszawa i na wybranych odcinkach linii C-E20, C-E30 oraz C-E65, zabudowa systemu ERTMS na wybranych liniach włączonych do korytarzy, a także poprawa dostępności portów Gdynia i Gdańsk. ◀

Franciszek Nietz

Udany giełdowy debiut PKP Cargo

Rynek wycenił przewoźnika na 3,5 mld zł

Ponad 10 lat czekało PKP Cargo na zapowiadaną od 2002 r. prywatyzację. Ten długi czas został jednak wynagrodzony. 30 października spółka ta z dużym powodzeniem zadebiutowała na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych. Otwarcie notowań jej akcji nastąpiło po cenie 80,20 zł, podczas gdy cena sprzedaży w ofercie publicznej wynosiła 68 zł. 18-procentowy wzrost był najwyższy wśród wszystkich spółek państwowych, które zadebiutowały na GPW w tym roku i jeden z najbardziej spektakularnych od 2010 r., kiedy to na giełdę wchodziło PZU.

Kurs ten przez cały dzień notowań utrzymywał się na stabilnym poziomie, a na zamknięciu wyniósł 81,16 zł, co oznaczało wzrost o 19,35%. PKP Cargo zaoferowało ogółem blisko 21 mln akcji. Ponad 82% z nich trafiło do inwestorów instytucjonalnych, a nieco ponad 17% do inwestorów indywidualnych. Większościowy pakiet akcji (50% plus 1 akcja) pozostanie nadal w rękach PKP S.A. Do Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju należeć będzie 5,2% akcji, czyli 10% emisji. – *Poza tym inwestorem nikt inny nie przekroczył 5%* – poinformował dziennikarzy, tuż po otwarciu notowań, wiceminister transportu Andrzej Massel, podsekretarz stanu w MTBiGM.

Dobry czas

Na giełdowy sukces PKP Cargo złożyło się parę czynników. Przede wszystkim coraz wyraźniej dostrzegalne, po okresie kryzysu, ożywienie polskiej gospodarki i związana z tym poprawa nastrojów na warszawskim parkiecie. Nie bez znaczenie była też dominująca w kraju i druga w Europie rynkowa pozycja spółki, która w ostatnich latach przeszła restrukturyzację i z niemal bankruta (blisko 500 mln zł straty w 2009 r.) przekształciła się w nowoczesnie zarządzaną, efektywną firmę. Jej ubiegłoroczny zysk wyniósł 267,4 mln zł, a przychody przekroczyły 5 mld zł. – *Jest kilka przyczyn, dla których nasza spółka jest atrakcyjna dla inwestorów* – mówił portalowi newseria.pl Łukasz Boroń, prezes zarządu PKP Cargo. – *Po pierwsze, mamy zdrowe finanse, nie jesteśmy zadłużeni. Po drugie, jesteśmy barometrem gospodarczym, bo mamy dużą korelację naszych wyników z PKP, z aktywnością w przemyśle i w budownictwie.*

Ważne również, że firma ta, po kilku straconych wcześniej okazjach, tym razem trafiła w swój czas. Giełdowy analitycy w pierwszych komentarzach po de-



– *Gdyby kilka lat temu ktoś powiedział, że spółka z „PKP” w nazwie wejdzie na jakąkolwiek giełdę, nie mówiąc o tej w Warszawie, nikt by nie uwierzył. Dziś stawiamy ambitne cele PKP Cargo. Chcę, żeby rzuciło wyzwanie największym w Europie – stwierdził podczas debiutu giełdowego minister transportu Sławomir Nowak (pierwszy z prawej).*

biucie, zwracali uwagę, że prywatyzacji tej spółki sprzyjała nie tylko hossa na warszawskim parkiecie, ale również wzrost optymizmu na światowych rynkach finansowych, przede wszystkim na Wall Street. W tym kontekście warto może przypomnieć, że największy europejski przewoźnik kolejowy DB Schenker planował swój giełdowy debiut na październik 2007 r. Szybko jednak musiał się z tych planów wycofać, bowiem już we wrześniu tegoż roku zaczęło się załamanie globalnych finansów. W obecnej sytuacji pozycja giełdowego lidera na kolejowym rynku europejskim może okazać się atutem Cargo.

Atut starego taboru

– *Gdyby kilka lat temu ktoś powiedział, że spółka z „PKP” w nazwie wejdzie na jakąkolwiek giełdę, nie mówiąc o tej w Warszawie, nikt by nie uwierzył. Dziś stawiamy ambitne cele PKP Cargo. Chcę, żeby rzuciło wyzwanie największym w Europie*

– stwierdził podczas debiutu giełdowego minister transportu Sławomir Nowak. Cel ten, zapewne mobilizujący, nie będzie łatwy do realizacji. Początkowy entuzjazm obecnych i przyszłych inwestorów instytucjonalnych osłabia znaczne uzwiązkowanie spółki, a także fakt, że wpływy z prywatyzacji przewoźnika będą przeznaczone w całości na spłacenie długu po byłym przedsiębiorstwie państwowym PKP przez obecnego właściciela spółki – PKP SA. A są one niemałe i przekraczają 4 mld zł. Na podobną sumę oceniane są w okresie najbliższych 5 lat pilne potrzeby inwestycyjne naszego sprywatyzowanego przewoźnika towarowego, głównie na nowy tabor.

Tymczasem prezes spółki Łukasz Boroń uważa, że stary i wysłużony tabor PKP Cargo jest ...atutem. Tę dość zaskakującą tezę tak wyjaśniał w „Rynku Kolejowym”: – *Za niewielką część tego, co trzeba by zapłacić za nowy tabor, możemy go utrzymać i modernizować. Dzięki temu jesteśmy*

konkurencyjni. Nowa lokomotywa kosztuje 3 mln euro, a my nasze lokomotywy mamy w pełni zamortyzowane, więc wystarczy naprawa główna i ona może nam służyć przez następne 25-30 lat. Natomiast co roku spółka zamierza kupować platformy kontenerowe, na co przeznaczona zostanie większość nakładów. Przypomnijmy, że w 2012 r. Cargo dysponowało 2,5 tys. lokomotywy i 64,1 tys. wagonów.

Co dalej?

Sprywatyzowana spółka potrzebować będzie jednak nowych środków. Podczas uroczystego debiutu, prezes PKP S.A. Jakub Karnowski nie wykluczył zwiększenia puli akcji PKP Cargo, które miałyby trafić do obrotu publicznego. Możliwa byłaby też emisja obligacji. Nie nastąpi to jednak wcześniej, niż za pół roku. Emisja nowych akcji czy obligacji, plus ewentualne kredyty miałyby umożliwić przejęcia krajowych i zagranicznych podmiotów. Zanim jednak PKP Cargo zacznie podbijać zagraniczne rynki, spółka byłaby bardziej zainteresowana akwizycją rodzimych spółek z branży, takich jak Pol-Miedź Trans, Orlen Koltrans czy Lotos Kolej. Jeśli chodzi o spółki zagraniczne, to w orbicie potencjalnych przejęć znajdują się firmy z Niemiec, Czech, Słowacji i Węgier.

Minister Sławomir Nowak widzi PKP Cargo za kilka lat jako „czempiona” europejskiego, który rzuca wyzwanie DB Schenker. Plany te, zdaniem Adriana Furgalskiego, członka zarządu w Zespole Doradców Gospodarczych TOR, są nakreślone „mocno na wyrost”. Jego zdaniem aktywność polskiego przewoźnika towarowego, który obecnie z rynku europejskiego uzyskuje tylko 2% swych przychodów, powinna koncentrować się na rynku krajowym. Na rynku tym istnieje jednak poważna bariera, na którą wskazują eksperci Instytutu Jagiellońskiego. To restrykcyjna polityka Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wobec PKP Cargo. – Jest ono wciąż postrzegane



Podczas uroczystego debiutu, prezes PKP S.A. Jakub Karnowski (z prawej) nie wykluczył zwiększenia puli akcji PKP Cargo, które miałyby trafić do obrotu publicznego. Z lewej prezes spółki PKP Cargo Łukasz Boroń.

przez urząd antymonopolowy jako podmiot dominujący na polskim rynku – czytamy w raporcie Instytutu. – Można się więc spodziewać, że jeśli największy polski przewoźnik kolejowy zechce konsolidować rynek, UOKiK nie wyrazi na to zgody. Oczywiście byłaby to decyzja bezprecedensowa w Eu-

własne, a nie tylko unijne regulacje. Cytowana przez portal wnp.pl rzeczniczka prasowa urzędu Małgorzata Cieloch zwraca uwagę, że polskie prawo dopuszcza posiadanie przez firmę dominującej pozycji na rynku, ale nie jej przekraczanie przez akwizycję. Podkreśla też, że formalnie za-

PKP Cargo zaoferowało blisko 21 mln akcji. Ponad 82% z nich trafiło do inwestorów instytucjonalnych, a nieco ponad 17% do indywidualnych. Większościowy pakiet akcji (50% plus 1 akcja) pozostanie w rękach PKP S.A.

ropie (konkurencyjni przewoźnicy otrzymywali takie zgody, wydawane przez Brukselę, a nie krajowe urzędy antymonopolowe), ale wszystkiego można się spodziewać.

Przedstawiciele UOKiK uważają jednak, że na polskim rynku obowiązują

rząd PKP Cargo nie zwrócił się dotąd do UOKiK z wnioskiem o zezwolenie przejęcia spółki na polskim rynku, więc – nie ma podstaw do oceny, co by było, gdyby był taki wniosek. ◀

Franciszek Nietz

Zarejestruj się na stronie
www.tsl-biznes.pl/gratis
i czytaj DARMOWE e-wydania
miesięcznika TSL biznes!

www.tsl-biznes.pl/gratis





Więcej płatnych dróg

Pieniądze przydzielone Polsce przez Unię Europejską w perspektywie finansowej 2014-2020 mają się przyczynić do powstania sieci dróg w naszym kraju. W jej zarządzaniu mają pomóc nowoczesne technologie, a do 2020 r., dzięki obwodnicom, zostaną zlikwidowane wąskie gardła na drogach przechodzących przez miasta.

Taką wizję, podczas targów Infrastruktura i Środowisko, które odbyły się w dniach 22-24 października, rozciągał przed odwiedzającymi sekretarz stanu w MTBiGM Zbigniew Rynasiewicz.

Podczas targów, na zorganizowanej przez siebie konferencji, viaTOOL poinformował o powiększeniu sieci dróg płatnych w IV kwartale 2013 r., zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów, za pomocą którego każdorazowo ogłaszane są plany objęcia opłatami nowych odcinków.



Wszystkie przychody wygenerowane przez system viaTOLL trafiają na konto Krajowego Funduszu Drogowego (KFD) i przeznaczone są na dalsze inwestycje w rozbudowę oraz modernizację istniejącej infrastruktury drogowej w Polsce

Rozszerzenie w IV kwartale obejmuje zarówno fragmenty autostrad A1, A2 i A4, jak i dróg ekspresowych S2, S3, S5, S7, S8, S11, S12 i S79.

z Gniezno Południe – skrzyżowanie z drogą powiatową nr 2440P; ➤ południowa obwodnica Gdańska, to jest droga ekspresowa S7 na odcinku

IV etap rozszerzenia systemu płatnych dróg nastąpił 31 października 2013 r. i objął 340 km dróg płatnych i autostrad. V będzie miał miejsce 1 grudnia i obejmie 120 km dróg ekspresowych.

IV etap rozszerzenia viaTOLL

Pierwszy z omawianych na konferencji etapów rozszerzenia systemu płatnych dróg nastąpił 31 października 2013 r. i objął 340 km dróg płatnych i autostrad. Są to następujące odcinki:

- autostrada A1 na odcinku węzeł Kowal – węzeł Kutno Wschód (dotychczasowy węzeł Kotliska);
- autostrada A2 na odcinku węzeł Łódź Północ (dotychczasowy węzeł Stryków I) – węzeł Konotopa;
- autostrada A2 na odcinku Choszczówka Dębska – węzeł Kałuszyn;
- autostrada A4 na odcinku węzeł Targowisko (dotychczasowy węzeł Szarów) – węzeł Tarnów Północ;
- autostrada A4 na odcinku węzeł Rzeszów Północ – węzeł Rzeszów Wschód;
- droga ekspresowa S5 na odcinku wę-

węzeł Gdańsk Południe – węzeł Żuławy Zachód;

- droga ekspresowa S7 na odcinku węzeł Pasłęk Północ – węzeł Miłomłyn Południe;
- droga ekspresowa S7 na odcinku węzeł Olsztynek Zachód – węzeł Rączki;
- obwodnice Zambrowa i Wiśniewa, to jest droga ekspresowa S8 na odcinku skrzyżowanie z drogą powiatową nr 2000B – skrzyżowanie z drogą powiatową nr 2012B;
- droga ekspresowa S11 na odcinku węzeł Poznań Zachód – węzeł Poznań Tarnowo Podgórne.

Koszt tego rozszerzenia wyniósł 45 mln zł, a jako że codzienne wpływy z nowo wdrożonego systemu viaTOLL wynoszą 3 mln zł, inwestycja zwróci się już po 15 dniach.

Nie tylko w tym roku

Piąty etap rozszerzenia systemu viaTOLL zostanie wdrożony 1 grudnia 2013 r. Opłatami elektronicznymi zostaną objęte następujące odcinki dróg:

- ▶ droga ekspresowa S2 na odcinku węzeł Konotopa – węzeł Puławska;
- ▶ droga ekspresowa S3 na odcinku węzeł Międzyrzecz Południe – węzeł Sułchów;
- ▶ droga ekspresowa S7 na odcinku węzeł Kielce Północ – węzeł Kielce Południe;
- ▶ droga ekspresowa S12 na odcinku węzeł Kurów Zachód – węzeł Jastków;
- ▶ droga ekspresowa S12 na odcinku Kalinówka – węzeł Piaski Wschód;
- ▶ droga ekspresowa S79 na odcinku węzeł Warszawa Lotnisko – węzeł Marynarska.

Na tym etapie do sieci dróg płatnych zostanie włączonych około 120 km dróg

ekspresowych. Pod koniec roku łączna długość sieci dróg płatnych w Polsce wyniesie około 2650 km. Docelowo w 2018 r. elektroniczny system poboru opłat viaTOLL ma objąć ok. 7000 kilometrów dróg w całej Polsce. Koszt tych ostatnich inwestycji to 21,3 mln zł brutto.

Z każdym rokiem, przede wszystkim dzięki rozszerzeniu systemu planowany jest wzrost dochodu – w 2013 r. będzie na

poziomie 44 mln zł, w 2014 – 340 mln zł, a w 2015 – 359 mln zł.

Wszystkie przychody wygenerowane przez system viaTOLL trafiają na konto Krajowego Funduszu Drogowego (KFD) i przeznaczane są na dalsze inwestycje w rozbudowę oraz modernizację istniejącej infrastruktury drogowej w Polsce. Do

30 września wpływy do KFD z opłat za przejazdy płatnymi odcinkami dróg i autostrad wnoszonych za pomocą systemu viaTOLL wraz z opłatami od kierowców samochodów osobowych pobieranymi za korzystanie z A2 Konin-Stryków i A4 Bielany Wrocławskie – Sośnica wyniosły około 2,183 mld zł, przy kosztach wynoszących 1,100 mld zł. Do tego czasu powstało 206 Miejsc Obsługi Klienta.

Pod koniec roku łączna długość sieci dróg płatnych w Polsce wyniesie około 2650 km.

Obecnie najbardziej obłożoną autostradą przez ruch samochodów ciężarowych jest A4, w miesiącach letnich jeździło nią 90 tys. pojazdów dziennie, a w okresie kwiecień-wrzesień 2013 r. wpływy z przejazdu tą drogą wyniosły 173 mln zł. Druga w kolejności była S8 z wpływami rządu 84,86 mln zł i A2 z wpływami na poziomie



Forum MASTERCLASS

PRAKTYCY DLA PRAKTYKÓW

MAGAZYN OPTYMALNY 2013

Pruszków k. Warszawy, 27 – 28 listopada 2013

POWODY, DLA KTÓRYCH NIE MOŻE ZABRAKNAĆ PAŃSTWA na spotkaniu masterclass:

1. rozwiązania optymalizacji magazynu zostaną zaprezentowane przez wielu ekspertów-praktyków, którzy w swojej organizacji wdrożyli konkretne rozwiązania, a także ich koszty i efekty
2. dowiedzą się Państwo jak optymalizować pracę magazynu, by doprowadzić do wzrostu jego wydajności
3. dokładnie omówiona zostanie integracja pomiędzy podsystemami składającymi się na korporacyjny system ERP
4. przeanalizowany zostanie cały proces inwentaryzacji ciągłej przy wykorzystaniu systemu WMS oraz SAP. Prelegent wskaże jak sprawnie i efektywnie dokonać spisu nie zakłócając codziennej pracy magazynu
5. ekspert wskaże optymalizację przepływu materiałów i kompletacji zamówień dzięki zastosowaniu technologii PTL oraz Pick by Voice oraz Pick to Light
6. będą mieli Państwo możliwość zwiedzenia magazynu największej na świecie firmy dystrybucji bezpośredniej oraz poznać wdrożone tam rozwiązania

Podczas spotkania spotkają Państwo:

Dyrektorów i Kierowników Magazynu, Dyrektorów Centrów Dystrybucyjnych i Logistycznych
 Dyrektorów ds. Logistyki Magazynowej, Dyrektorów i Kierowników Logistyki
 Dyrektorów ds. Inwestycji, Regional Warehouse Managerów
 Kierowników Zespołu Magazynów
 Szefów Magazynów

MOVIDA Conferences Izabella Kiriczok i Wspólnicy sp.k.
 ul. Niemcewicza 7/9 lok. 18, 02-022 Warszawa
 +48 22 626 02 02, +48 22 626 81 38
 sekretariat@movida.com.pl, www.movida.com.pl

Partneri medialni:







44,31 mln zł. Proporcje między A4 i A2 powinny się zmienić po rozszerzeniu systemu viaTOLL.

W systemie viaTOLL zarejestrowanych jest obecnie 393 tys. firm i 735 tys. pojazdów. Pojazdy z Polski stanowią 63,5%. Do tej pory wydano 1,340 mln viaBOXów, przy czym blisko 600 tys. tylko raz zostało wykorzystanych przy przejeździe przez Polskę tranzytem. Nadal jednak przewoźnicy wolą korzystać z kont pre-pay – 78,7%.

Zarzuty i wątpliwości

Po ogłoszeniu rozszerzenia sieci płatnych dróg i autostrad, w raporcie oceniającym

z powodu nieuiszczenia opłaty elektronicznej, gdyż wysokość kar za przejazd po jednej drodze była uzależniona od ilości bramownic. Za mankament uznano też brak metrologicznej kontroli całego układu pomiarowego, przez co trudno jest zweryfikować, czy pojazdowi naliczono opłatę za właściwy dystans. Na dodatek system uruchomiono zanim był gotowy – brak było znaków informujących, że jest płatny i nie zakończono budowy planowanych punktów poboru opłat, przez co był nieszczylny. Do tego bramownice zakwalifikowano do kategorii urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego, co spowodowało że nie wymagały one pozwoleń na budowę.



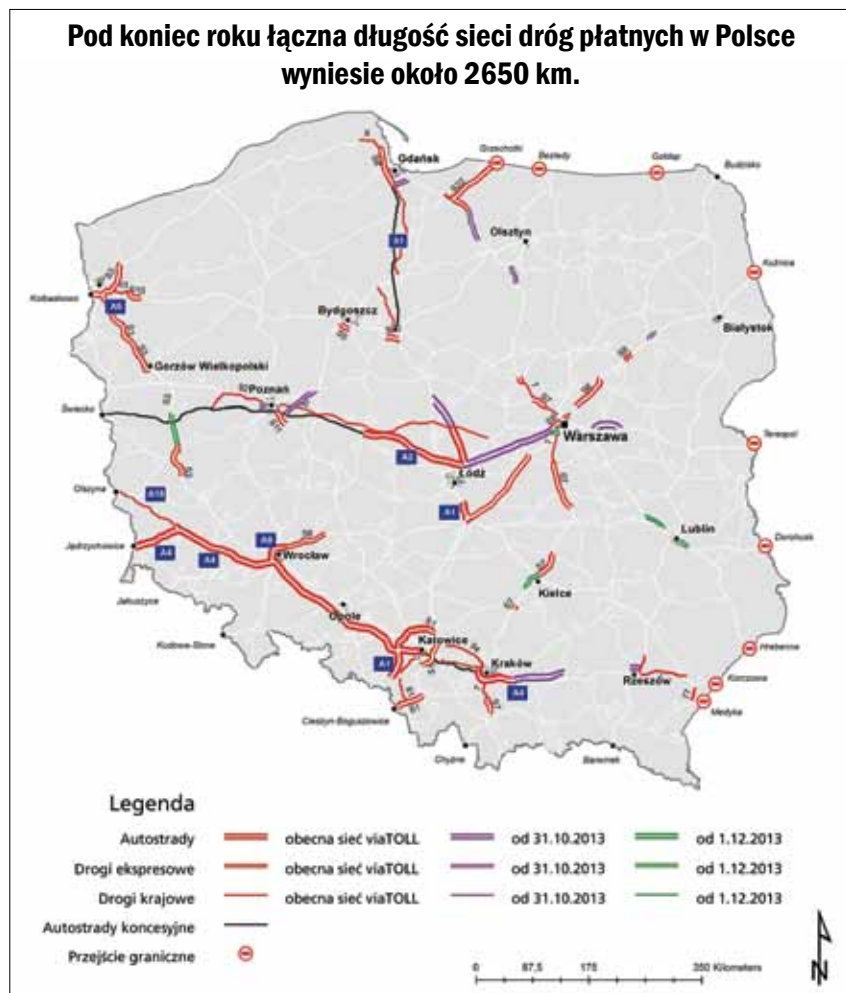
zmiennej treści nie różnią się niczym od bramownic montowanych przez operatora viaTOLL. W ramach systemu viaTOLL nie wymagają pozwoleń na budowę, posiadają takie same certyfikaty, atesty, aprobaty, a tym samym spełniają wszelkie potrzebne normy i przepisy. Przechodzą również wszystkie konieczne kontrole.

Natomiast Kapsch Telematic Services Sp. z o.o., który wygrał przetarg na zamontowanie systemu, również nie zgadza się jakoby część bramownic była „wykonana z materiałów, niespełniających norm”. Twierdzi, że nie są mu znane jakiegokolwiek wyniki badań i ekspertyz bramownic Krajowego Systemu Poboru Opłat wskazujące na nieprawidłowość ich wykonania, czy odchylenia od norm, które mogłyby skutkować zagrożeniem dla użytkowników. A w związku z informacją o możliwości sfałszowania części dokumentacji certyfikatów jakościowych dla kształtowników zamkniętych 400x400x8, znajdujących się na jednym ze składów w Niemczech, z których wykonano część bramownic systemu, zlecił on weryfikację dokumentów importowych oraz badanie samych kształtowników. Badania przeprowadzone przez niezależny Ośrodek Laboratoryjno-Badawczy Energomontażu Południe S.A., Laboratorium Huty Pokój S.A. oraz eksperta w dziedzinie badań nieniszczących, nie wykazały jakichkolwiek odchyżeń od właściwości mechanicznych oraz jakości wykonania kształtowników od obowiązujących w Polsce norm EN 101210 i EN 10219.

Zastosowana technologia pozwala natomiast w sposób absolutnie skuteczny naliczać opłaty i egzekwować obowiązki wynikające z ustawy o drogach publicznych, co potwierdzone zostało latami doświadczeń funkcjonowania analogicznych systemów w innych krajach. W gestii operatora systemu nie leży wprowadzanie zmian w obowiązującym prawie, system viaTOLL funkcjonuje zawsze w zgodzie z obowiązującym porządkiem prawnym.

Jednocześnie zauważa, że operator systemu nie ma wpływu na kwestie kar, jak i na zasady ich nakładania oraz wysokość – ponieważ są one regulowane prawem. <

Elżbieta Haber



przygotowanie i funkcjonowanie sieci viaTOLL, Najwyższa Izba Kontroli zarzuciła, że do wykonania około 100 bramownic drogowej sieci poboru opłat wykorzystano materiały niespełniające norm, które zostały dopuszczone do obrotu na podstawie sfałszowanych świadectw odbioru i stanowią zagrożenia dla zdrowia, a nawet życia ludzkiego.

Według NIK wielokrotnie też nakładano niesłuszne kary pieniężne na kierowców

Mimo tych wszystkich zastrzeżeń wykonanie systemu uzyskało od NIK ocenę pozytywną.

GDDKiA odpira te zarzuty. Po pierwsze uważa, system działa zgodnie z i w oparciu o obowiązujące w Polsce prawo i normy. Wszystkie elementy systemu posiadają wymagane prawem pozwolenia i atesty. Po drugie, bramownice zakwalifikowane jako urządzenia „bezpieczeństwa ruchu drogowego” (BRD), kierunkowe, czy ze znakami

Jeden DKV Box nie tylko w Portugalii

W Portugalii, Hiszpanii, Francji, Niemczech i Belgii firmy transportowe mogą rozliczać opłaty drogowe za pomocą jednego urządzenia pokładowego DKV Box. Jeden box to nie tylko wygoda, ale też prostota rozliczeń i możliwość monitorowania kosztów myta.

W Portugalii na przestrzeni niepełna 15 lat łączna długość autostrad wzrosła z 300 do ponad 3000 km. Mimo iż nie jest to kraj tranzytowy, jest tu dziś cztery razy więcej kilometrów autostrad w przeliczeniu na mieszkańca niż w Wielkiej Brytanii i o 60% więcej niż w świetnie skomunikowanych Niemczech.

Urządzenia pokładowe i karty

Płatne drogi w tym kraju podzielono na dwie kategorie. Pierwsza to autostrady z tradycyjnymi bramkami, w których płatności dokonuje się kartami lub gotówką. Druga to sieć, w której obowiązkowe jest posiadanie urządzenia pokładowego do naliczania opłat – drogi te poznamy po specjalnej tablicy informacyjnej z napisem „*electronic toll only*” umieszczonej przy wjeździe na trasę.

Na odcinkach oznakowanych w ten sposób można teraz korzystać z urządzenia pokładowego DKV Box. Natomiast w standardowych bramkach autostrad można płacić kartą paliwową DKV. Dzięki temu DKV obsługuje dziś 100% sieci płatnych dróg w tym kraju. Dla przewoźników to duże uproszczenie, bo z tytułu wszelkich opłat drogowych

otrzymują jedną, przejrzystą fakturę. Pomiędzy różnymi metodami płatności mogą spójnie rozliczać i analizować koszty podróży przez Portugalię, zestawiając je z danymi z innych państw.

Wielofunkcyjne urządzenie

DKV Box jest przede wszystkim metodą na uproszczenie płatności dla przewoźników podróżujących przez wiele krajów. Wjeżdżając na teren Portugalii nie ma potrzeby nabywania specjalnych urządzeń Via Verde do rozliczania płatnych dróg. Wystarczy jeden DKV Box, akceptowany też w Hiszpanii, Francji, Niemczech i Belgii.

Jeden box to spore ułatwienie dla kierowcy, ponieważ nie musi on wozić na szybko i doładowywać szeregu pojedynczych boxów, a także gromadzić stosu paragonów za przejazdy pojedynczymi odcinkami. Co więcej, klienci DKV mogą korzystać ze specjalnej platformy do zarządzania płatnościami o nazwie DKV

eReporting. Dzięki niej przy pomocy kilku kliknięć można analizować wszystkie transakcje z tytułu opłat drogowych czy zakupu paliwa w Portugalii oraz w innych krajach Europy.

Już wkrótce uruchomiona zostanie kolejna usługa – moduł geolokalizacji, która pozwoli na dokładne śledzenie pozycji wszystkich pojazdów wyposażonych w nowe urządzenia pokładowe DKV Box.



Stawki Via Verde

Stawki opłat w portugalskim systemie Via Verde zależne są od danego odcinka autostrady oraz kategorii pojazdu i wahają się od 4 do 8 euro za pokonanie 100 km drogi. Aby ułatwić planowanie kosztów, DKV uruchomiło internetowy kalkulator do planowania kosztów myta. Pozwala on z bardzo dużą dokładnością wyliczyć łączną wysokość opłat drogowych na danej trasie. Uwzględnia przy tym wszelkie parametry pojazdu, jak np. DMC, liczbę osi czy klasę emisji zanieczyszczeń. ◀

KK

PL 49* > 3,5 t

viaTOLL

viaTOLL

**OBOWIĄZKOWE OPŁATY DROGOWE
DLA POJAZDÓW > 3,5 t**

**NOWE ODCINKI DRÓG PŁATNYCH
OD 31 PAŹDZIERNIKA ORAZ
1 GRUDNIA 2013 ROKU**

Infolinia:

800 101 101** / + 48 22 521 10 10***

www.viatoll.pl



* Dotyczy wybranych i wskazanych w rozporządzeniu dróg krajowych.

** Dla telefonów stacjonarnych numer bezpłatny.

*** Dla telefonów komórkowych i dzwoniących z zagranicy koszt połączenia zgodnie ze stawką operatora.

Sposób na kabotaż

Swoboda przepływu towarów i świadczenia usług to dwie z czterech wolności wspólnego rynku Unii Europejskiej. Ich zadaniem jest zniesienie różnego typu barier, które przykładowo dyskryminują towary państw członkowskich. Mimo wolności, świadczenie usług transportowych w UE ma pewne narzucone odgórnie ramy i ograniczenia. Kogo dotyczą i jak ich unikać? Zobaczmy na przykładzie Niemiec.

Swobodny przepływ towarów wymagał od UE harmonizacji podatków, opłat celnych i ujednoczenia standardów. Prawo unijne zabrania stosowania ceł przywozowych i wywozowych, ograniczeń ilościowych oraz podatków, które są wyższe od tych nakładanych na podobne produkty krajowe. Wprowadzona została natomiast unia celna między krajami należącymi do UE, a jej zewnętrznym przejawem jest wspólna taryfa celna dla towarów importowanych z państw trzecich. Tylko odpowiednie władze UE mogą dokonywać jakichkolwiek zmian w taryfie celnej, żadne państwo członkowskie nie może dowolnie zmieniać ustawodawstwa unijnego. Mimo wolności, świadczenie usług transportowych w UE ma pewne narzucone odgórnie ramy.

Kabotażowe ograniczenia

Złagodzenie restrykcji w przewozie produktów w dużym stopniu przyczynia się do silnego rozwoju przemysłu transportowego. Jednym z instrumentów prawa, które chroni konkurencyjność towarów, jest częściowe uwolnienie przepisów prawnych dotyczących kabotażu na terenie UE. O transporcie kabotażowym mówi się wtedy, gdy przedsiębiorstwo zarejestrowane jest na terenie innego państwa, niż wykonywana przez nie usługa. Przykładowo, pojazd zarejestrowany w Polsce, na co dzień wykorzystywany jest do przewozu towarów w Niemczech.

Nazwa pochodzi od XV-wiecznego podróżnika, Giovanniego Cabota, który przemieszczał się wzdłuż wybrzeży badanych lądów. Obecnie Unia Europejska wyróżnia mały i duży kabotaż. W myśl prawa za mały kabotaż uznaje się transport pojazdami w granicach jednego kraju, czyli gdy miejsce załadunku i rozładunku znajduje się w tym samym państwie. Duży kabotaż to inaczej przewożenie towaru między co najmniej dwoma krajami UE przez firmy z siedzibą w państwach wspólnoty lub krajach trzecich.

Od 14 maja 2008 r. duży kabotaż regulowany jest prawem wspólnotowym i na podstawie szczególnego zezwolenia. W świetle prawa (§ 17a ustęp 1 GüKGKkabotageV) przedsiębiorca transportowy, który nie ma siedziby ani oddziału na terenie Niemiec, zaraz po pierwszym częściowym lub całkowitym rozładunku pojazdu może przeprowadzić maksymalnie trzy przewozy transportowe na terenie kraju. Cały proces musi się odbyć jednym pojazdem, a ostatni rozładunek musi nastąpić w przeciągu najwyżej siedmiu dni po pierwszym częściowym lub całkowitym rozładunku.

W skrócie – niemieckie regulacje prawne zezwalają maksymalnie na trzy przewozy kabotażowe w ciągu tygodnia po przeprowadzeniu przez firmę transportu transgranicznego. W konsekwencji polski przewoźnik jest wyraźnie ograniczony i nie może zupełnie swobodnie świadczyć usług transportowych na terenie Niemiec. Niestety, naruszenie przepisów i próba zwiększe-

Kancelaria DD Legal Rechtsanwälte



Świadczy usługi doradztwa prawnego i podatkowego na rzecz polskich i międzynarodowych przedsiębiorstw, działających na terenie Niemiec i Europy.
Süderstrasse 288,
II OG Störtebekerhaus
D -20537 Hamburg
TEL: +49(40)18128320
FAX: +49(40)181283210
info@ddlegal.de
www.ddlegal.de

nia liczby przewozów jest wykroczeniem zagrożonym sankcją kary grzywny.

Czy przepisy prawne na rynku transportu kabotażowego ulegną liberalizacji? Raczej się na to nie zapowiada. Ostatnio Federalny Związek Transportu Drogowego i Logistyki (BGL) przedstawił swoje stanowisko w tej sprawie – ograniczenie do kabotażu powinno zostać utrzymane. Związek tłumaczy to tym, że przy istniejących brakach harmonizacyjnych i znaczących różnicach w wysokości plac, całkowite otwarcie rynku doprowadziłoby do zaburzenia równowagi na międzynarodowych rynkach transportu drogowego.

Sposób na uwolnienie

Można jednak dość łatwo obejść przepisy w sposób zgodny z prawem. Jak wykonywać usługi transportowe bez ograniczeń, na takich zasadach, jak niemieckie przedsiębiorstwa? Okazuje się, że wystarczy, aby polski przedsiębiorca założył samodzielny oddział rodzimej firmy w Niemczech. Taka możliwość istnieje z uwagi na wspólnotowe prawo do osiedlania się podmiotów gospodarczych na terenie państw członkowskich Unii Europejskiej. Z rozporządzenia o transporcie towarowym i ruchu kabotażowym (GüKGKkabotageV) jednoznacznie wynika, że ograniczeniu podlega jedynie



przedsiębiorca, który nie posiada ani siedziby ani oddziału na terenie Niemiec.

Aby ominąć ograniczenia w transporcie drogowym, nie trzeba od razu zakładać firmy w Niemczech. Jeśli głównym celem przedsiębiorstwa transportowego jest ominięcie przepisów kabotażowych i uzyskanie możliwości świadczenia usług bez limitów, to samodzielny oddział jest w takiej sytuacji najlepszą formą prawną. Takie rozwiązanie od dawna stosują firmy holenderskie w Niemczech oraz niemieckie w Polsce. Oddział, który stanowi samodzielną jednostkę przedsiębiorstwa polskiego, należy zgłosić w urzędzie ds. gospodarki (Gewerbeamt) i złożyć wniosek do rejestru handlowego. Oddział posiada osobowość prawną, zarząd, księgowość i podlega niemieckim przepisom.

Dlaczego właśnie ta forma prawna jest najbardziej pożądana? Powodów jest kilka. Przede wszystkim przedsiębiorca może korzystać z unijnej (wspólnotowej) licencji na transport drogowy matczynej firmy, a tym samym nie musi ubiegać się o nowe pozwolenie dla przykładowo świeżo założonej firmy w Niemczech (np. spółki GmbH). Taka forma prawna umożliwia także korzystanie z ciężarówek dopuszczonych do ruchu w Polsce i opodatkowanych według pol-



Niemieckie regulacje prawne zezwalają maksymalnie na trzy przewozy kabotażowe w ciągu tygodnia po przeprowadzeniu przez firmę transportu transgranicznego. W konsekwencji polski przewoźnik jest ograniczony i nie może zupełnie swobodnie świadczyć usług transportowych na terenie Niemiec.

skich norm. A co najważniejsze, może wysłać pracowników zatrudnionych w matczynym przedsiębiorstwie. To oznacza, że polskiemu kierowcy wystarczy ubezpieczenie w ZUS-ie, a właściciel firmy nie jest zobligowany do płacenia składek rentowych, emerytalnych oraz ubezpieczeniowych do niemieckiej kasy chorych.

Zagraniczny oddział się opłaca

Jakie są koszty? Zgłoszenie przedsiębiorstwa w urzędzie (Gewerbeamt) to około 20 euro, zarejestrowanie oscyluje wokół 500 euro.



Damian Dziengo

Adwokat wpisany w rejestr Hanzeatyckiej Izby Adwokackiej w Hamburgu, także tłumacz przysięgły i radca prawny. Założyciel kancelarii prawnej DD Legal Rechtsanwältin z siedzibą w Hamburgu. Specjalizuje się w doradzaniu niemieckim i polskim spółkom kapitałowym, a także pojedynczym firmom w zakresie gospodarczego prawa karnego, ogólnego prawa cywilnego i prawa kontraktowego w kontekście specyficznych wymogów polsko-niemieckiego obrotu prawnego. Członek Niemiecko-Polskiego Stowarzyszenia Prawników oraz Niemieckiego Stowarzyszenia Prawa i Informatyki. Władza językiem polskim, niemieckim oraz angielskim.



Alexander Werner

Dyplomowany prawnik i adwokat wpisany w rejestr Hanzeatyckiej Izby Adwokackiej w Hamburgu. Specjalizuje się w prawie międzynarodowym, szczególnie w prawie transportowym. Jest pracownikiem naukowym Uniwersytetu w Hamburgu, autorem licznych artykułów naukowych i referentem morskiego prawa transportowego na zlecenie firmy GLL GmbH. W kancelarii DD Legal Rechtsanwältin doradza przedsiębiorcom z branży spedycyjnej i transportu drogowego, szynowego, wodnego i powietrznego. Jest członkiem Niemieckiego Stowarzyszenia Prawa Transportowego. Władza językiem niemieckim, francuskim oraz angielskim.

Dodatkowym kosztem, który ostatecznie szybko się zwraca, może być obsługa podatkowa, prawna i księgowa. System podatkowy w Niemczech jest dość skomplikowany, dlatego zwykle obsługują się wyspecjalizowane kancelarie. Konsultacje z wykwalifikowanymi prawnikami i doradcami podatkowymi, którzy rozmawiają w języku klienta, pomogą wejść na niemiecki rynek i obniżyć koszty prowadzenia oddziału.

Ta forma przedstawicielstwa firmy podlega niemieckim przepisom prawnym i podatkowym, więc przy wsparciu merytorycznym doradcy podatkowego można oszczędzić w rozliczeniu rocznym. Dzieje się tak, ponieważ transfer zysków i strat między podmiotem z Polski i oddziałem w Niemczech stanowi wewnętrzną transakcję firmową całego przedsiębiorstwa, co daje możliwości wpływu na legalne, zgodne z prawem, zmniejszenie wysokości opodatkowania.

Samodzielny oddział, który umożliwia polskim przedsiębiorcom nieograniczone świadczenie usług transportowych na terenie Niemiec, pociąga za sobą jednak obowiązki spełnienia kilku wymogów. Należy mieć lokal, a w nim osobę, która będzie reprezentantem polskiej firmy (zatrudnioną, na umowę zlecenie lub oddelegowaną z rodzimego kraju). W biurze koniecznie trzeba przechowywać dokumentację dotyczącą działalności przedsiębiorstwa. W tej

kwestii warto zdać się na profesjonalną pomoc doradców, ponieważ biuro można przykładowo podjąć lub korzystać z tzw. serwisów biurowych, dzięki którym otrzyma się wymagany adres. Taki zabieg pozwoli na oszczędność wydatków, co jest szczególnie ważne w początkowej fazie ekspansji na rynek niemiecki.

Gospodarka Niemiec jest najbardziej rozwiniętą społeczną gospodarką rynkową w Europie, a piątą na świecie. Założenie samodzielnego oddziału jest w praktyce przepustką do zachodniego rynku, ponieważ polski przedsiębiorca może świadczyć usługi transportowe dla niemieckich firm bez ograniczeń. Zatrudniając pracowników z Polski, może zaoferować usługi transportowe tańsze o około 20% od tych, jakie proponują niemieckie firmy. Przykładowo, całkowite przejście spedycji zakładowej niemieckiego przedsiębiorstwa produkcyjnego, w tym zarządzanie kilkoma ciężarówkami, przyniosło pewnemu polskiemu przedsiębiorcy z branży transportowej dodatkowo około 1,7 mln euro obrotu rocznie. Warto podkreślić, że ekspansja firmy na zachodni rynek odbyła się zgodnie z prawem, a właścicielowi z rodzimego kraju przyniosła naprawdę imponujący zysk. ◀

**Damian Dziengo i Alexander Werner
radcy prawni z kancelarii DD Legal
Rechtsanwältin z Hamburga**

Cena polisy OCP a zakres ubezpieczenia

Zawierając ubezpieczenie OCP należy przede wszystkim zwracać uwagę na to, czy pokrywa ono optymalnie odpowiedzialność cywilną wynikającą z faktu prowadzenia działalności transportowej. Dlatego też cena w żadnym stopniu nie powinna być głównym, a już na pewno nie jedynym miernikiem jakości zawieranego ubezpieczenia.

Przewoźnicy, przy wyborze polisy OCP często kierują się niską składką, gdyż wychodzą z założenia, że jest im ona potrzebna jedynie po to, aby spełnić wymogi rynku i kontrahentów (bez polisy OCP nie otrzymają zlecenia transportowego). Duży wpływ na taki

polisa OCP nie obejmie szkody, za którą przewoźnik ponosi odpowiedzialność, nie pozostaje nic innego jak pokrycie jej we własnym zakresie. Tak więc w niektórych przypadkach tania polisa może nie mieć żadnej wartości. Przed jej wykupieniem należy się więc poważnie zastanowić, czy

rok i w czasie obowiązywania ubezpieczenia, asortyment przewożonych przez nas towarów może się zmienić. Jeśli zatem we wniosku zostały zadeklarowane towary, które są obecnie przewożone a za kilka miesięcy pozyskamy kontrahenta, który będzie nam zlecał przewozy innych towarów, nie będą one objęte ochroną. Szkoda w takim towarze, pomimo posiadania polisy OCP, obciąży zatem nas – zakład ubezpieczeń nie wypłaci za nią odszkodowania.

Zbyt niska suma gwarancyjna może nie wystarczyć na pokrycie szkody z posiadanej polisy OCP, co spowoduje, że za jej część będziemy musieli zapłacić sami.

► **Wprowadzenie do polis OCP kwotowych fransyz redukcyjnych**

pogląd środowiska transportowego mają pośrednicy ubezpieczeniowi, którym niespecjalnie zależy na dobrej jakości ubezpieczeń. Tylko po to, by uzyskać swoją prowizję, oferują tanie i łatwo sprzedawalne, ale w wielu przypadkach bezwartościowe polisy. Ubezpieczyciele bardzo skutecznie wykorzystują kiepski zakres i często odmawiają odszkodowań, co jeszcze bardziej utwierdza przewoźników w przekonaniu, że za polisę OCP nie warto płacić, bo i tak nic nie daje.

Tanie ubezpieczenie OCP, oprócz niskiej składki, charakteryzuje się też tym, że nie pokrywa większości ryzyk związanych z odpowiedzialnością przewoźnika. A należy pamiętać, że głównym celem zawierania ubezpieczenia jest przeniesienie na zakład ubezpieczeń swojej odpowiedzialności w zamian za określoną składkę. Zakres ponoszonej przez przewoźników odpowiedzialności jest bardzo duży i często muszą się oni mierzyć z roszczeniami o znacznych wartościach. Jeżeli więc taka

płacąc niską składkę tak naprawdę cokolwiek oszczędzimy, czy może w razie szkody stracimy znacznie więcej, aniżeli zaoszczędzony tysiąc lub dwa tysiące złotych.

Wpływ ceny na zakres ubezpieczenia

Polisy OCP są polisami obrotowymi i ich cena w dużej mierze zależy od osiąganych przychodów, jednakże na cenę zdecydowany wpływ ma wynikający z nich zakres ubezpieczenia. Poniżej podam kilka przykładów, które wprawdzie podwyższają koszt zakupu polisy, ale znacznie poprawiają bezpieczeństwo przewoźnika.

► **Włączenie towarów, które mogą być przewożone w czasie trwania ubezpieczenia**

Należy mieć na uwadze, że polisa będzie obowiązywać

Fransyzy redukcyjne (czyli tzw. udział własny w szkodzie) są nieodłącznym elementem ubezpieczeń OCP. Zazwyczaj występują fransyzy kwotowe (np. 1 000 zł lub 200 euro), jednak wielu ubezpieczycieli stosuje procentowe fransyzy redukcyjne, np. 5, 10 a nawet 15%. Pozornie wydawać się może, że nie ma między nimi większej różnicy, jednak to, jaka i w jakiej wysokości fransyza jest wpisana w polisę OCP przy dużych szkodach, może mieć dla przewoźnika ogromne znaczenie. Przy szkodzie rzędu 50 tys. euro, fransyza w wysokości 10% będzie stanowiła dla przewoźnika dość znaczne obciążenie finansowe.



Ubezpieczyciel pokryje szkodę tylko w 90% a różnicę, czyli 5 tys. euro przewoźnik będzie musiał pokryć sam. Franszyza kwotowa ma ten plus, że zawsze można określić, jaki będzie udział przewoźnika w każdej szkodzie.

► **Rozszerzenie zakresu ochrony o rażące niedbalstwo**

Większość zakładów ubezpieczeń wyłącza swoją odpowiedzialność za szkody powstałe wskutek rażącego niedbalstwa. I pomimo, że trudno jest oddzielić niedbalstwo zwykle od rażącego, ubezpieczyciele bardzo często przypisują przewoźnikom rażące niedbalstwo, za które mogą uznać praktycznie każde działanie lub zaniechanie przewoźnika (w tym jego pracowników i kierowców), np. naruszenie przepisów prawa drogowego, niewłaściwe zabezpieczenie towaru, błędne ustawienie



Warto wybrać właściwą polisę OCP, nawet kosztem zwiększonej składki. W zamian uzyskujemy szerszy zakres ubezpieczenia, co przekłada się na bezpieczeństwo naszej firmy, ale i nas samych oraz naszej rodziny.

temperatury przewozu, zlecenie przewozu oszustowi i wiele innych. Rozszerzenie zakresu ochrony o rażące niedbalstwo, choć zwiększy koszt polisy OCP, znacznie zmniejszy pole do stosowania przez zakłady ubezpieczeń uznaniowości przy ocenie swojej odpowiedzialności za szkodę, tym samym zmniejszy możliwość odmawiania odszkodowań.

► **Odpowiednio wysoka suma gwarancyjna**

Przy zawieraniu ubezpieczenia OCP należy pamiętać, że przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę do określonej wartości. Wysokość kwotowej odpowiedzialności przewoźnika jest określona w stosownym prawie przewozowym i wynosi:

- art. 23. ust. 3. konwencji CMR – 8,33 SDR za kilogram wagi towaru;
- art. 80. ust. 1. prawa przewozowego – wartość przesyłki.

Ograniczenie wynikające z art. 23.3. konwencji CMR nie ma zastosowania w przypadku, gdy do szkody doszło wskutek rażącego niedbalstwa przewoźnika. Przy określaniu sumy gwarancyjnej należy zatem mieć na uwadze to, w jakiej wysokości możemy ponosić odpowiedzialność za szkodę. Zbyt niska suma gwarancyjna może bowiem nie wystarczyć na pokrycie szkody z posiadanej polisy OCP, co spowoduje, że za jej część będziemy musieli zapłacić sami.

Właściwe określenie sumy gwarancyjnej zmniejsza zatem ryzyko pokrywania szkód z własnej kieszeni w przypadku

► **Zniesienie obowiązku odbywania postojów wyłącznie na parkingach strzeżonych**

Taki obowiązek jest bardzo trudny do spełnienia i zwykle wiąże się z odmowami odszkodowań. Należy zatem bezwzględnie unikać zakładów ubezpieczeń, które nakładają taki obowiązek lub podejmować próby złagodzenia takich obostrzeń w swojej polisie OCP nawet kosztem dodatkowej składki.

► **Rozszerzenie o wydanie towaru osobie nieuprawnionej**

Unikajmy franszyzy procentowej. Franszyza kwotowa ma ten plus, że zawsze można określić, jaki będzie udział przewoźnika w każdej szkodzie.

wystąpienia szkody o wartości przekraczającej sumę gwarancyjną – szczególnie w przewozach krajowych, gdzie przewoźnik odpowiada do wartości przesyłki i w przewozach międzynarodowych, w przypadku postawienia zarzutu rażącego niedbalstwa.

► **Rozszerzenie o przewozy wykonywane przez podwykonawców i zwolnienie ubezpieczającego z obowiązku wpisywania go w list przewozowy**

Część ubezpieczycieli wyłącza ochronę za przewozy wykonywane przez podwykonawców, a większość wymaga, aby list przewozowy był wystawiony na ubezpieczającego. Jeżeli zatem przewozy są zlecane podwykonawcom, niezbędne jest włączenie takich przewozów w zakres polisy OCP z jednoczesnym zniesieniem obowiązku wpisywania ubezpieczającego w list przewozowy. I choć takie rozszerzenie powoduje wzrost składki, to w zamian dość znacznie rozszerza zakres ochrony ubezpieczeniowej.

Takie rozszerzenie jest praktycznie niemożliwe do uzyskania, gdyż większość zakładów ubezpieczeń po prostu nie chce ponosić odpowiedzialności z tego tytułu nawet za dopłatą składki. W dobie zwiększonego ryzyka kradzieży i oszustw jest ono wręcz niezbędne, aby zabezpieczyć się przez skutkami utraty towaru w wyniku wydania go osobom nieuprawnionym. Szczególnie jest to ważne przy zlecaniu większej liczby przewozów podwykonawcom, pod których bardzo często podszywają się oszuści.

► **Rozszerzenie o szkody spowodowane przez uchodźców i imigrantów**

Uzyskanie takiego rozszerzenia jest również praktycznie niemożliwe. Jednak w przypadku, gdy przewozy są wykonywane przez rejony o dużym nasileniu ruchu imigracyjnego, np. Francja - Wielka Brytania, Grecja, Turcja i Włochy, a przewożone są towary żywnościowe lub wyroby farmaceutyczne (wtedy ingerencja osób trzecich w przestrzeń ładunkową oznacza zwykle szkodę całkowitą), takie



CDS powstał w 2001 roku i jest kontynuacją wieloletnich doświadczeń założyciela firmy w zakresie oceny ryzyka, ubezpieczeń oraz obsługi szkód i roszczeń.

CDS działa jako kancelaria doradczą, której celem jest ochrona interesów przewoźników i spedytorów poprzez świadczenie usług w zakresie oceny ryzyka transportowego oraz obsługi ubezpieczeń transportowych (OCP, OCS, OCP kabotażowe na terenie Niemiec, Cargo) oraz przeprowadzanie audytów i szkoleń z zakresu procedur i stosowania prawa transportowego.

Kontakt:
 ul. Okopowa 56 lok. 152
 01-042 Warszawa
 Tel.: 22 392-97-58, 22 392-97-59,
 607 487-600
 E-mail: biuro@cds-odszkodowania.pl

>>>> www.cds-odszkodowania.info



Jerzy Różyk

Ponad 27 lat w branży ubezpieczeniowej (ocena ryzyka, ubezpieczenia, likwidacja szkód), w tym 12 lat w obsłudze podmiotów sektora TSL w zakresie oceny ryzyka, ubezpieczeń i szkód transportowych.

Ukończył wydział inżynierski na WSUiB w Warszawie (techniczna i ekonomiczna diagnostyka ubezpieczeniowa i likwidacja szkód) oraz studia magisterskie na tejże uczelni.

Specjalizuje się w diagnostyce ryzyka transportowego, prawie transportowym, ubezpieczeniach transportowych (OCP i OCS). Jego główną specjalnością są ryzyka kradzieżowe i związane z oszustwami.

Członek Rady Niezależnych Ekspertów Transportu TRANSORA.

rozszerzenie jest wręcz niezbędne. Przewoźnik ponosi bowiem pełną odpowiedzialność za szkody w towarze spowodowane przez imigrantów znajdujących się w przestrzeni ładunkowej, zatem ubezpieczenie powinno być rozszerzone o takie ryzyko nawet, gdy wiąże się to z dodatkowym kosztem.

Skutki zawarcia tanich ubezpieczeń opartych na klasycznych warunkach

We wszystkich poniższych przypadkach znane i popularne zakłady ubezpieczeń odmówiły wypłaty odszkodowania, gdyż ubezpieczenia OCP były zawarte na bazie ogólnych warunków ubezpieczenia a składka nie przekraczała 3 500 zł.

Przykład 1.

Ubezpieczenie OCP w ruchu międzynarodowym zawarte w „W”, przewóz międzynarodowy wykonywany przez podwykonawcę. Wypadek środka transportu i szkoda w towarze na kwotę 16 523,78 euro.

Przyczyna odmowy:

List przewozowy CMR został wystawiony na podwykonawcę.

Podstawa:

„W” udziela ochrony ubezpieczeniowej w zakresie odpowiedzialności cywilnej ubezpieczającego, dokonującego przewozu przesyłek na podstawie listu przewozowego CMR, w którym są zamieszczone dane ubezpieczającego: nazwa (nazwisko) i adres.

Przykład 2.

Ubezpieczenie OCP w ruchu międzynarodowym zawarte w „P” bez rozszerzenia o stosowną klauzulę. W czasie przewozu międzynarodowego pojazd został zaparkowany na parkingu przy

stacji paliw we Francji, skąd został skradziony. Całkowita utrata towaru na kwotę 64 290,34 euro.

Przyczyna odmowy:

Pojazd nie został pozostawiony na parkingu strzeżonym.

Podstawa:

Na czas postoju środka transportu ubezpieczony zobowiązany jest ze szczególną starannością zabezpieczyć środek transportu wraz z towarem oraz pozostawić środek transportu na parkingu strzeżonym (...) oraz ze szczególną starannością zabezpieczyć środek transportu wraz z towarem.

Przykład 3.

Ubezpieczenie OCP w ruchu międzynarodowym zawarte w „U”. Wypadek środka transportu i szkoda w przewożonych meblach na kwotę 26 850,25 euro.

Przyczyna odmowy:

Kierowca przekroczył dopuszczalną prędkość o 25 km/godz.

Podstawa:

„U” nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone umyślnie lub wynikające z rażącego niedbalstwa przewoźnika.

Przykład 4.

Ubezpieczenie OCP w ruchu międzynarodowym zawarte w „C”. Towar został wydany podstawionemu odbiorcy, całkowita utrata towaru na kwotę 41 970,76 euro.

Przyczyna odmowy:

Wydanie towaru osobie nieuprawnionej.

Podstawa:

Ubezpieczenie nie obejmuje odpowiedzialności cywilnej ubezpieczającego z tytułu szkód powstałych wskutek wydania towaru osobie nieuprawnionej.

Co dają lepsze i droższe ubezpieczenie

Tu warto podkreślić, że lepsze ubezpieczenie zmniejsza ubezpieczycielowi możliwości niewypłacania lub ograniczania odszkodowań za szkody, które mogą powstać w czasie wykonywania przewozów. Jeżeli zatem właściwie podejmiemy do zawarcia ubezpieczenia OCP, ewentualna szkoda nie spowoduje większej straty w naszych finansach – pokryje ją zakład ubezpieczeń.

Wszystkie opisane powyżej rozszerzenia zwiększają składkę. Niektóre z nich mogą wymagać znalezienie takiego pośrednika, który będzie w stanie takie rozszerzenie wynegocjować i uzyskać. Polisa OCP, zawierająca takie opcje, z całą pewnością będzie droższa od klasycznych i często kiepskich rozwiązań agencyjnych, ale warto przyjąć



Rozszerzenie zakresu ochrony o rażące niedbalstwo, choć zwiększy koszt polisy OCP, znacznie zmniejszy pole do stosowania przez zakłady ubezpieczeń uznaniowości przy ocenie swojej odpowiedzialności za szkodę, tym samym zmniejszy możliwość odmawiania odszkodowań

dodatkowy koszt, gdyż w zamian uzyskujemy szerszy zakres ubezpieczenia. Mówiąc wprost – zwiększamy bezpieczeństwo biznesu, ale przede wszystkim swoje i swojej rodziny. Powyższe przykłady dowodzą, że oszczędzając na polisie OCP możemy stracić samochód, mieszkanie lub nawet dom oraz pozbawić się możliwości wykształcenia dzieci. Przy większych szkodach na szalę kładziemy znacznie więcej. ◀

Jerzy Różyk
ekspert ds. oceny ryzyka w transporcie
i ubezpieczeń transportowych,
CDS Kancelaria Brokerska
www.cds-odszkodowania.info

Wytyczne dla transportu – listopad 2013



MIESIĘCZNIK PROFESJONALISTÓW BRANŻY TRANSPORT-SPEŁYCJA-LOGISTYKA

Wytyczna nr 12/2013

Zaostrzenie wymagań wyposażenia pojazdu w okresie zimowym

Jak można się dowiedzieć z informacji udostępnianych na stronach Statens Vegvesen (urząd Norweskiej Publicznej Administracji Drogowej), w okresie zimowym na obszarze całej Norwegii wobec pojazdów o DMC powyżej 3,5 t obowiązują nakazy:

1. stosowania opon zimowych – w okresie od 15 listopada do 31 marca,
2. stosowania opon z głębokością bieżnika co najmniej 5 mm – od 1 listopada do drugiego dnia Świąt Wielkanocnych włącznie

Kara za nieprzestrzeganie powyższych obowiązków wynosi 750 koron, zakaz użytkowania pojazdu i zgłoszenie na policję. Ponadto każdy pojazd będzie musiał być wyposażony w łańcuchy, niezależnie od stanu nawierzchni.

Dostępna treść nakazu:

Nowe przepisy dotyczące opon dla pojazdów ciężarowych!

Od zimy 2013/2014 włącznie, wymagania względem opon dla pojazdów o dozwolonej masie całkowitej przekraczającej 3 500 kg, ulegną zaostrzeniu.

Opony zimowe

▶ Dla pojazdów o dozwolonej masie całkowitej przekraczającej 3 500 kg, w okresie od 15 listopada do 31 marca, zostanie wprowadzony w życie nakaz stosowania opon zimowych. Nakaz ten nie dotyczy osi podnoszonych.

▶ Jako opony zimowe można stosować albo opony z kołcami albo tzw. zimowe opony bezkołcowe. Muszą one być specjalnie oznakowane kodem M+S, MS, M&S, M-S, „mud and snow” (błoto i śnieg), 3PMSF lub „3 peak mountain snowflake” (3 szczyty z płatkiem śniegu) i muszą być produkowane specjalnie do jazdy w warunkach zimowych.

Głębokość rzeźby bieżnika

▶ Dla pojazdów o dozwolonej masie całkowitej przekraczającej 3 500 kg (pojazd wraz z przyczepą), od 15 października w okręgach Nordland, Troms i Finnmark, oraz od 1 listopada w reszcie kraju, obowiązywać będzie głębokość rzeźby bieżnika wynosząca przynajmniej 5 mm. Wymóg ten obowiązywać będzie do 30 kwietnia w Nordland, Troms i Finnmark oraz w reszcie kraju do pierwszego poniedziałku po 2 dniu świąt Wielkanocnych włącznie. Poza tym okresem wymagana głębokość rzeźby bieżnika musi wynosić przynajmniej 1,6 mm.

Sankcje

▶ Opłata karna za prowadzenie pojazdu o niedostatecznej głębokości rzeźby bieżnika wynosi 750 NOK kr od opony. Podobna opłata karna zostanie wprowadzona za brak opon zimowych. W przypadku poważnego naruszenia powyższych przepisów, stosowany będzie zakaz użytkowania pojazdu i zgłoszenie przestępstwa na policję.

Przepisy dotyczące opon z kołcami i łańcuchów

Łańcuchy

Gdy prowadzisz pojazd o dozwolonej masie całkowitej przekraczającej 3500 kg po drogach pokrytych śniegiem i lodem, musisz mieć ze sobą łańcuchy. Dlatego też, w okresie zimowym musisz łańcuchy mieć ze sobą, niezależnie od stanu nawierzchni. Łańcuchy muszą być dopasowane do kół pojazdu, zapewniając kontakt pomiędzy łańcuchem i nawierzchnią drogi. Mają być wykonane z metalu/stali, nadawać się do stosowania przy aktualnych warunkach drogowych i wytrzymać obciążenie.

▶ Pojazd ciężarowy musi być wyposażony przynajmniej w trzy łańcuchy:

- Jeden dopasowany do kół przednich
- Dwa dopasowane do kół napędowych

▶ Pociąg drogowy musi być wyposażony przynajmniej w siedem łańcuchów, gdy jest wyposażony w koła bliźniacze na osi napędowej

- Jeden dopasowany do kół przednich pojazdu
- Cztery dopasowane do kół napędowych pojazdu
- Dwa dopasowane do kół przyczepy

▶ Pociąg drogowy musi być wyposażony przynajmniej w pięć łańcuchów, jeżeli jest wyposażony w koła pojedyncze na osi napędowej lub stosuje łańcuchy podwójne.

- Dwa dopasowane do osi napędowej pojazdu

Opony z kołcami

▶ Opony z kołcami i łańcuchy są wyłącznie dozwolone w okresie zimowym. W innej porze roku – wyłącznie jeżeli wymagają tego warunki drogowe.

▶ W pojeździe o dozwolonej masie całkowitej przekraczającej 3500 kg, opony z kołcami muszą być założone w na kołach umieszczonych na tej samej osi.

Wytyczna 13/2013

Przestawianie pojazdu w czasie przerwy/odpoczynku kierowcy

Rozporządzenie (WE) nr 561/2006 nakazuje, by kierowca w każdej dobie odebrał nieprzerwany odpoczynek dzienny, zaś po okresie prowadzenia 4,5 godziny ma obowiązek odebrania 45 minutowej przerwy (art. 4 lit. d i lit. f).

Podczas odbioru dziennego lub tygodniowego odpoczynku kierowca musi mieć możliwość swobodnego dysponowania swoim czasem. Przerwanie dziennego lub tygodniowego odpoczynku bądź przerwy stanowi naruszenie przepisów (z wyjątkiem „przypadku promu lub pociągu”, art. 9 ust. 1 ww. rozporządzenia). Jednakże zgodnie z wytyczną Komisji Europejskiej nr 3 na terenie terminalu, czy na parkingu może zdarzyć się nagle nieprzewidziana sytuacja lub nagle potrzeba wymagająca przestawienia pojazdu.

Jeśli przestawienie pojazdu jest nieuniknione ze względu na nadzwyczajne okoliczności, kierowca może przerwać swój odpoczynek jedynie na polecenie właściwego organu (np.: straży pożarnej, organu administracji drogowej, służby celnej, itp.) lub pracownika terminalu, upoważnionych do wydawania poleceń dotyczących przestawienia pojazdu. W takim przypadku kierowca nie powinien być ścigany za złamanie przepisów. Organy kontrolne państw członkowskich powinny zastosować pewną tolerancję oceniając indywidualne przypadki.

Każdy przypadek przerwania odpoczynku lub przerwy musi zostać ręcznie zarejestrowany przez kierowcę oraz w razie możliwości, potwierdzony przez właściwy organ, który wydał kierowcy polecenie przestawienia pojazdu. Ponadto kierowca powinien na rewersie wykresówki lub na wydruku z tachografu cyfrowego opisać przyczynę przerwania odpoczynku. Warto mieć na uwadze, iż podobnego rodzaju sytuacje mogą wystąpić na bazie przedsiębiorstwa, podczas serwisowania pojazdu, jeśli kierowca w tym czasie odbiera odpoczynek dzienny lub tygodniowy.

Czytaj wcześniejsze „Wytyczne dla transportu” na:

www.TSL-biznes.pl/Arena561

Treść dostępna dla zarejestrowanych czytelników. Rejestracja bezpłatna na www.tsl-biznes.pl

Czytaj regularnie TSL Biznes

W każdym numerze m.in. artykuły i praktyczne porady z zakresu prawa transportowego, ubezpieczeń i ryzyk w transporcie

Zamów bezpłatną e-prenumeratę:

www.TSL-biznes.pl/gratis

Kara umowna za „podebranie klienta”

Spedytorzy lub przewoźnicy, zlecając transport podwykonawcy, często obawiają się, że ten, mając dostęp do wszystkich niezbędnych danych o nadawcy i odbiorcy, może „podebrać” klienta i rozpocząć z nim bezpośrednią współpracę. Próbą zapobieżenia takim sytuacjom są zapisy o karach umownych, umieszczone w zleceniu transportowym. Co jednak zrobić, by były one ważne i obowiązujące?

W branży transportowo-spedycyjnej powszechnym sposobem zawierania umów jest wystawianie przez jedną ze stron zleceń transportowych, akceptowanych następnie przez drugą stronę. Zlecenia takie, oprócz określenia istotnych warunków umowy, takich jak wskazanie przewoźnika, ładunku, trasy, na której ma zostać wykonany transport oraz wynagrodzenia zawierają często szereg dodatkowych postanowień. Należy pamiętać, że akceptacja zlecenia bez żadnych zastrzeżeń oznacza akceptację wszystkich jego warunków, zaś w ramach swobody umów strony mogą zawierać w nich różne postanowienia, także przewidujące kary umowne z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania niepieniężnego.

Jednym z najczęstszych postanowień dodatkowych zawartych w zleceniach jest zastrzeżenie kary umownej na wypadek podjęcia bezpośredniej współpracy przez przewoźnika z jego klientem, wprowadzane przez pośredników dla ochrony swych kontaktów gospodarczych, zdobytych często drogą czasochłonną i kosztowną negocjacji.

Umowa nie stoi ponad prawem

Zastrzegając postanowienie dotyczące kary umownej należy pamiętać, że zasada swobody umów nie ma charakteru nieograniczonego. Każde postanowienie umowne podlega ocenie pod kątem zgodności z przepisami bezwzględnie obowiązującymi. Zgodnie z art. 3531 k.c. strony zawierające umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się naturze stosunku, ustawie ani zasadom współzycia społecznego. Art. 58 § 2 k.c. stanowi zaś, iż czynność prawna sprzeczna z zasadami współzycia społecznego jest nieważna.

Reasumując, mimo zaakceptowania wszystkich warunków zlecenia transportowego może dojść do sytuacji, że któryś z nich, z wyżej wskazanych względów, zostanie uznany przez sąd za nieważny. W związku z powyższym z zagadnieniem zastrzeże-

nia kary umownej „za podebranie klienta” związanych jest kilka istotnych aspektów.

Pierwszym z nich jest kwestia sformułowania postanowienia dotyczącego kary umownej. W orzecznictwie podkreśla się, że zapis dotyczący kary umownej powinien być jasny i precyzyjny, tak aby możliwe było określenie kogo on dotyczy. W zleceniach transportowych często znajdują się zapisy dotyczące „neutralności wobec klienta”, „zakazu kontaktu z klientem”, „zakazu podbierania klienta” bądź „ochrony klienta”.

Precyzja niezbędna

Aby zastrzeżenie kary umownej mogło spełniać swą funkcję w pierwszej kolejności powinno precyzyjnie określać treść zobowiązania drugiej strony. Warunku tego mogą nie spełniać przytoczone powyżej, lakoniczne zapisy dotyczące zakazu kontaktu z klientem, które nie określają jakich działań nie wolno podejmować, ani nie wskazują precyzyjnie na podmiot, wobec którego obowiązuje zakaz. W dalszej kolejności należy zwrócić uwagę, że art. 483 § 1 k.c. stanowi o zastrzeżeniu zapłaty tytułem kary umownej „określonej sumy”. Z całą pewnością warunkiem tego nie będą spełniać określenia przyznające jednostronne uprawnienie do obliczenia wysokości kary umownej, przykładowo „odpowiednia kara umowna”, „stosowna kara umowna”. Także skorelowanie wysokości należnej kary umownej z wysokością wynagrodzenia należnego drugiej stronie z tytułu wykonanej usługi transportowej może zostać uznane za nieważne z uwagi na sprzeczność z zasadami współzycia społecznego.

Jednak nawet precyzyjne zastrzeżenie kary umownej, z dokładnym wskazaniem treści zobowiązania drugiej strony i wysokości należnej kary umownej nie gwarantuje, że w przypadku naruszenia tego zobowiązania przez drugą stronę kara umowna zostanie przez sąd przyznana. Skuteczność zapisu wprowadzającego obowiązek zapłaty kary umownej podlega ocenie pod kątem zgodności z przepisami bezwzględnie obowiązującymi, także w kontekście jego sprzeczności z zasadami współzycia społecznego.



Agnieszka Sowa

aplikantka adwokacka w Kancelarii Prawnej Iuridica, specjalizującej się w obsłudze prawnej firm transportowych

Co istotne, ocena zgodności czynności prawnej z zasadami współzycia społecznego każdorazowo wymaga uwzględnienia okoliczności danej sprawy. Nie jest więc możliwe udzielenie abstrakcyjnej odpowiedzi na pytanie, czy zapis dotyczący kary umownej zgodny jest z zasadami współzycia społecznego.

Wobec braku normatywnej definicji zasad współzycia społecznego, sformułowanie kryteriów istotnych przy ocenie tej kwestii było przedmiotem wielu orzeczeń Sądu Najwyższego. Sprzeczność z zasadami współzycia społecznego może przejawiać się m.in. w naruszeniu zasady ekwiwalentności świadczeń, która prowadzi do rażącego pokrzywdzenia jednej ze stron, ograniczeniu wolności działalności gospodarczej jednej ze stron, bądź w skrajnym naruszeniu zasady równości stosunków.

Swoboda zagrożona?

Oceniając zapis dotyczący kary umownej przez pryzmat wskazanych wyżej kryteriów wskazać należy, iż w okolicznościach danej sprawy zapis taki może prowadzić do rażącego pokrzywdzenia strony zobowiązanej do respek-

towania zakazu „podbierania klienta”. Sprzeczność z zasadami współzycia społecznego przejawia się w tym przypadku w ograniczeniu swobody działalności gospodarczej jednej ze stron, bez zapewnienia w zamian jakiegokolwiek ekwiwalentu. Podstawę dla takiego stanowiska stanowią wyrok Sądu Najwyższego z 2003 r., gdzie Sąd Najwyższy wskazał, że zobowiązanie do zaniechania podejmowania czynów „nieuczciwej konkurencji” w okresie trzech lat po ustaniu umowy zlecenia nie jest ważne, gdyż narusza zasady współzycia społecznego. Jako kluczową okoliczność przy ocenie tej kwestii Sąd Najwyższy wskazał brak jakiegokolwiek ekwiwalentu dla takiego zobowiązania. W tym samym wyroku Sąd Najwyższy dopuścił jednak zamieszczenie w umowie zlecenia zapisu zakazującego podejmowania działalności konkurencyjnej w czasie obowiązywania umowy.

Wprowadzanie zapisu dotyczącego kary umownej za „podebranie klienta” firmy transportowe najczęściej motywują koniecznością chronienia wypracowanych kontaktów. Standardowe zapisy zleceń transportowych nie przewidują żadnego ekwiwalentu w zamian za przestrzeganie zakazu nawiązywania kontaktów z klientem. Powstaje pytanie, jakiego rodzaju ekwiwalent byłby odpowiedni i jaka miałaby być jego wysokość. Nie sposób abstrakcyjnie wskazać wysokości sumy, jaką powinien przewoźnik/spedytor wypłacić na rzecz swego kontrahenta tytułem ekwiwalentu za niepodejmowanie bezpośrednich kontaktów z klientem. Propozycją rozwiązania tej kwestii jest zastrzeżenie ekwiwalentu w postaci obowiązku udzie-

lenia zleceń transportowych na rzecz kontrahenta przez określony czas. Nie rozwiązuje to jednak problemu, jaka ilość zleceń, o jakiej wartości i udzielana przez jaki

łecznego wobec braku normatywnych kryteriów, w dużej mierze oparta jest o interpretację okoliczności faktycznych zaistniałych w danej sprawie. Wobec tego

Zastrzegając postanowienie dotyczące kary umownej należy pamiętać, że zasada swobody umów nie ma charakteru nieograniczonego. Mimo zaakceptowania wszystkich warunków zlecenia transportowego może dojść do sytuacji, że któryś z nich zostanie uznany przez sąd za nieważny.

okres czasu byłaby ekwiwalentem, dzięki któremu kara umowna nie naruszałaby zasad współzycia społecznego.

Indywidualna ocena

Prezentując zagadnienie dotyczące kary umownej „za podebranie klienta” nie sposób pominąć także jego innej odsłony. Obrót pomiędzy spedytorami, przewoźnikami i podprzewoźnikami jest obrotem profesjonalnym. Strony umowy nie mogą więc powoływać się na brak znajomości zapisów dotyczących kary umownej skoro zawarte były w treści obustronnie zaakceptowanego zlecenia. Strona nie godząc się na przedmiotowy zapis powinna żądać jego usunięcia bądź zmodyfikowania jeszcze przed podpisaniem umowy, a jeśli tego nie zrobiła, powinna, zgodnie z zasadą *pacta sunt servanda*, respektować postanowienia, które zaakceptowała.

Jak wskazano powyżej, ocena zapisu dotyczącego kary umownej pod kątem sprzeczności z zasadami współzycia spo-

nie da się jednoznacznie odpowiedzieć na pytanie, czy zastrzeżenie kary umownej za „podebranie klienta” zawsze będzie uznane za nieważne. Kluczowe znaczenie ma treść zastrzeżenia oraz okoliczności faktyczne, które w każdej sprawie są inne. Dlatego też znane są przypadki, gdy orzekając o karze umownej za „podebranie klienta” ten sam sąd wydawał zupełnie rozbieżne wyroki – w jednym uznając skuteczność zastrzeżenia kary umownej, w drugim zaś uznając, iż kara umowna jest sprzeczna z zasadami współzycia społecznego, a w konsekwencji nieważna.

Przed podjęciem decyzji o dochodzeniu roszczeń finansowych z tytułu kary umownej za „podebranie klienta” na drodze postępowania sądowego, pewną wskazówką może być więc sprawdzenie, czy w danym sądzie rozstrzygane były podobne sprawy i jakimi kończyły się rozstrzygnięciami. ◀

Agnieszka Sowa
aplikantka adwokacka
Kancelaria Prawna Iuridica

iuridica
kancelaria prawna

Kancelaria Prawna Iuridica
- specjalistyczna obsługa prawna
firm transportowych i spedycyjnych



- porady prawne
- spory sądowe
- odwołania od kar ITD
- spory ubezpieczeniowe i odszkodowawcze

Kancelaria Prawna Iuridica
ul. Bieżanowska 47a
30-812 Kraków
tel. 12 378 95 70

www.iuridica.com.pl

Gdy klient zalega...

Zwlekanie z zapłatą ze strony kontrahenta, to pierwszy zwiastun zatorów finansowych. Jak odzyskać pieniądze, nie tracąc przy tym klienta? Dużo zależy od zaawansowania dotychczasowej współpracy z kontrahentem, wysokości składanych zamówień oraz terminów opóźnień w płatnościach.

Wśród naszych klientów zdarzają się i tacy, z którymi współpracujemy od wielu lat, ale od roku zaczęły się problemy z zapłatą za towar z ich strony. Coraz bardziej wydłużają okresy płatności. Obawiamy się, że niedługo nie otrzymamy w ogóle pieniędzy. Na chwilę obecną stosujemy upomnienia listowe i telefoniczne, jednak bardziej drastycznych metod windykacyjnych boimy się stosować, bo nie chcemy stracić kontrahenta. Co robić w tej sytuacji?

W zależności od etapu współpracy możemy stosować różne rygory wezwań do zapłaty, począwszy od ostrzeżenia wpisania dłużnika do biura informacji gospodarczej, poprzez skierowanie sprawy do firmy windykacyjnej z profilem polubownym, a skończywszy na procedurze sądowej mającej na celu uzyskanie prawomocnego tytułu wykonawczego, uprawniającego do prowadzenia postępowania egzekucyjnego.

Ostrzeżenie motywuje

Bardzo skutecznym narzędziem dyscyplinującym kontrahenta do terminowego regulowania zobowiązań jest pieczęć prewencyjna. Umieszczenie jej na wystawianych fakturach, notach odsetkowych, wezwaniach do zapłaty i innych dokumentach handlowych jest czytelną informacją dla kontrahenta, że dany przedsiębiorca w obszarze zarządzania należnościami współpracuje z firmą windykacyjną lub Krajowym Rejestrem Długów. – *Pieczęć prewencyjna to stosunkowo tanie i proste do wdrożenia rozwiązanie, które informuje kontrahenta, że dana firma w sposób profesjonalny zarządza swoimi należnościami, wykorzystując do tego zewnętrzne pod-*



W zależności od etapu współpracy możemy stosować różne rygory wezwań do zapłaty, począwszy od ostrzeżenia wpisania dłużnika do biura informacji gospodarczej, poprzez skierowanie sprawy do firmy windykacyjnej z profilem polubownym, a skończywszy na procedurze sądowej mającej na celu uzyskanie prawomocnego tytułu wykonawczego uprawniającego do prowadzenia postępowania egzekucyjnego

splacania zobowiązań – wyjaśnia Adam Łącki, prezes Zarządu Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej. Co ciekawe, 58% dłużników spłaca swoje zobowiązania po samym tylko ostrzeżeniu, że mogą zostać zgłoszeni do Krajowego Rejestru Długów.

Kontrahent pod lupą

Współpraca z KRD to skuteczny sposób na poprawę płynności finansowej w przedsiębiorstwie bez ryzyka utraty kontaktów biznesowych. Utrzymywanie

nim firma zaangażuje się we współpracę z kontrahentem powinna dokładnie go prześwietlić.

➤ W pierwszej kolejności należałoby sprawdzić firmę w Krajowym Rejestrze Sądowym (KRS). Tyczy się to przede wszystkim spółek prawa handlowego, takich jak: spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, spółka jawna, spółka komandytowa, spółka akcyjna. W ten sposób można uzyskać informacje o wysokości kapitału zakładowego, aktualnych wpisach (zmianach adresu siedziby, zmianach w zarządzie spółki), a także informacje o upadłościach/układach.

➤ Raporty o firmach udostępniają też wywiadownie gospodarcze. Na podstawie otrzymanych stamtąd informacji o opóźnieniach w płatnościach oraz ocenie kondycji finansowej firmy możemy zdecydować, czy chcemy współpracować z danym kontrahentem, czy nie. Raporty zawierają: kompletne dane teled adresowe firmy,

Według ustawy, przedsiębiorca, który dostarczył towar lub usługę innej firmie, nie powinien czekać na wynagrodzenie dłużej niż 60 dni kalendarzowych.

mioty. W ten sposób, nie ryzykując pogorszenia relacji biznesowych, skutecznie motywuje potencjalnych dłużników do terminowego

dobrych stosunków z kontrahentem i jednocześnie wymaganie od niego dyscypliny płatniczej jest sprawą trudną, dlatego za-

nazwiska członków jej kierownictwa, strukturę własności oraz to, co dla nas najcenniejsze – ocenę kondycji finansowej (w tym sugerowany maksymalny kredyt kupiecki) i informacje o opóźnieniach w płatnościach.

- Kolejnym sposobem finansowej oceny wizerunku kontrahenta jest sprawdzenie, czy nie widnieje on na liście dłużników. Obecność firmy w Krajowym Rejestrze Długów nie jest niczym nobilitującym. Świadczy raczej o tym, że firma ma problemy z moralnością płatniczą. Mając taką wiedzę, przedsiębiorca powinien być przygotowany na ewentualne kłopoty z wyegzekwowaniem płatności ze strony takiego kontrahenta lub powinien jeszcze raz przemyśleć kwestię współpracy z nim. Jeśli współpraca ma być długofalowa, warto nieustannie monitorować kontrahenta w KR.D. W ten sposób można na bieżąco śledzić sytuację nie tylko wybranych klientów, ale również konkurentów i całej branży.
- Jednak najlepszym sposobem unikania ryzykownych transakcji jest współpraca z firmami, które posiadają aktualny Certyfikat Rzetelności. Takie firmy odznaczają się solidnością płatniczą, dbają o reputację swej marki jako godnej zaufania i stabilnej finansowo oraz dotrzymują terminów z umów czy faktur.

Prawem w dłużnika

Na szczęście, kiedy zaufany kontrahent przestaje terminowo regulować płatności, wierzyciel nie pozostaje bezradny. W sukurs idzie mu chociażby Ustawa o terminach zapłaty w transakcjach handlowych, która weszła w życie 28 kwietnia 2013 r. i zgodnie, z którą firmy nie mogą w nieskończoność wydłużać terminów płatności.

– Według ustawy, przedsiębiorca, który dostarczył towar lub usługę innej firmie, nie powinien czekać na wynagrodzenie dłużej

niż 60 dni kalendarzowych – zwraca uwagę Stefan Prociak, kierownik Departamentu Prawnego w firmie Kaczmarski Inkasso. – Termin ten można wydłużyć, jeśli przedsiębiorcy uwzględnią to w umowie i jeśli postanowienie to nie będzie rażąco nieuczciwe wobec wierzyciela. W przypadku, gdy termin zapłaty określony w umowie jest dłuższy niż 30 dni, wierzyciel ma prawo żądać od dłużnika odsetek ustawowych. Jeśli zaś wierzyciel uruchomi mechanizm windykacyjny, to może żądać od dłużnika rekompensaty za koszty odzyskiwania należności w kwocie równej 40 euro – dodaje Prociak. Tak więc, jeśli wszelkie narzędzia motywujące okażą się zawodne, można w rozmowie z kontrahentem powołać się na istniejące regulacje prawne i zacytować wspomnianą ustawę.

Windykacja polubowna

Wielu dłużników do spłaty należności mobilizuje już sama pieczęć prewencyjna i ostrzeżenie wpisania do rejestru dłużni-



Jeśli wszelkie narzędzia motywujące okażą się zawodne, można w rozmowie z kontrahentem powołać się na istniejące regulacje prawne i zacytować wspomnianą ustawę

alne podejście do klienta, ale też oparty na szacunku stosunek do dłużnika, co jest szczególnie istotne w procesie odzyskiwania należności korporacyjnych. Rolą doświadczonego negocjatora jest znalezienie najlepszych warunków spłaty zadłużenia, aby jak najszybciej rozwiązać problem i uchronić dłużnika przed pułapką „spirali długów”. Najczęściej stosowaną formą są: systemy spłat ratalnych, podpisywanie uгод lub restrukturyzacja bieżącego zadłużenia – wymienia Zawadzka.

Skutecznym narzędziem dyscyplinującym kontrahenta do terminowego regulowania zobowiązań jest pieczęć prewencyjna. Umieszczenie jej na dokumentach handlowych jest czytelną informacją dla kontrahenta, że dany przedsiębiorca w obszarze zarządzania należnościami współpracuje z firmą windykacyjną lub Krajowym Rejestrem Długów.

ków. Inni potrzebują więcej czasu na zapłatę. Jeśli konsensus nie zostaje wypracowany, trzeba uruchomić procedurę windykacyjną. – Nie warto przy tym obawiać się współpracy z firmą windykacyjną – uspokaja Joanna Zawadzka, kierownik Departamentu Sprzedaży Usług Windykacyjnych w Kaczmarski Inkasso. – Obecnie takie firmy oferują nie tylko bardzo elastyczne i indywidu-

Głównym celem windykacji polubownej jest zatem osiągnięcie takich efektów, by dłużnik sam chciał porozumienia. To najszybsza i najtańsza droga do wyegzekwowania należności, która pozwala odzyskać pieniądze, bez narażania na szwank relacji biznesowych. ◀

MM

Zarejestruj się na stronie
www.tsl-biznes.pl/gratis
i czytaj DARMOWE e-wydanie
miesięcznika TSL biznes!

www.tsl-biznes.pl/gratis





MIĘDZYNARODOWE TARGI TRANSPORTU I LOGISTYKI W WARSZAWIE

SPOTKAJMY SIĘ

Formularze zgłoszeniowe oraz dodatkowe informacje dostępne są na stronie internetowej:

trans-poland.pl

TRANSPORT INTERMODALNY
TRANSPORT DROGOWY, KOLEJOWY, MORSKI
LOGISTYKA I USŁUGI SPEDYCYJNE
TRANSPORT WEWNĘTRZNY I MAGAZYNOWANIE
SYSTEMY ITS
USŁUGI TOWARZYSZĄCE

26 - 28
listopada
2013
WARSZAWA

TARGI – POKAZY – KONFERENCJE – PANELE DYSKUSYJNE – WYSTĄPIENIA SPECJALISTÓW

ORGANIZATORZY:



PATRONAT HONOROWY:



PARTNERZY:



Teraz jeszcze więcej możliwości



TSLbiznes
MIESIĘCZNIK INFORMACYJNY BRANŻY TRANSPORT-SPEDYCJA-LOGISTYKA

Truck&Van
www.truck-van.pl

Prenumerata roczna
tylko 99 zł

Prenumerata roczna
tylko 49 zł

**Promocyjna prenumerata
obu tytułów
129 zł**



**Co miesiąc
dla wszystkich
profesjonalistów
branży TSL**

Warto
wiedzieć
więcej

www.TSL-biznes.pl/prenumerata

Prenumeratę miesięczników
TSL Biznes oraz Truck & Van
można zamówić przez:

- www.TSL-biznes.pl/prenumerata
- e-mail: prenumerata@tsl-biznes.pl
prenumerata@truck-van.pl
- fax: 22 205 07 57
- pocztą: Redakcja TSL Biznes
i Truck& Van
ul. Leopolda Staffa 31
01-884 Warszawa
- telefon: 22 213 88 28

Roczna prenumerata (11 wydań):
TSL Biznesw cenie 99 zł z VAT
Truck & Van...w cenie 49 zł z VAT
oba tytuływ cenie 129 zł z VAT

Formularz prenumeraty

Dane do wysyłki

Imię
Nazwisko
Nazwa firmy
Adres
Kod Poczta
Telefon
e-mail

Data i podpis

Dane do faktury

Nazwa firmy
NIP
Adres (jeśli inny niż do wysyłki)

Kod Poczta

Zamawiam roczną prenumeratę (11 wydań)
TSL Biznes od numeru /2013
Truck&Van od numeru /2013
oba tytuły od numeru /2013

Coroczne, automatyczne
przedłużanie prenumeraty

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez KMG Media Sp. z o.o. dla celów prenumeraty, marketingu i wydawania miesięczników TSL Biznes i Truck & Van. Dane osobowe mogą być sprawdzane i poprawiane.



Wybierz z gamy 13 silników Scania Euro 6

Silniki Euro 6 w technologii EGR z SCR lub tylko SCR

Dostępne moce silników Euro 6 od 250 do 580 KM

Druga generacja silników Scania Euro 6

Dostarczyliśmy już ponad 5.000 pojazdów Scania Euro 6

Pierwszy silnik V8 Euro 6 na rynku



Sprawdzone rozwiązania Euro 6

SILNIKI SCANIA EURO 6 DRUGIEJ GENERACJI

Silniki Scania od zawsze charakteryzowała moc, oszczędność oraz wysoki stosunek momentu obrotowego do mocy. Kolejną istotną cechą jest niezawodność będąca rezultatem setek godzin testów. W zakresie oczyszczania spalin Scania ma największe doświadczenie zarówno jeśli chodzi o technologie recyrkulacji spalin (EGR), jak i selektywnej redukcji katalitycznej (SCR). W ostatnich trzech latach dostarczyliśmy ponad 160.000 silników wyposażonych w jeden z tych układów. Suma zdobytych doświadczeń składa się na najbardziej sprawdzone i niezawodne silniki spełniające normę Euro 6. Już dziś możesz wybrać silniki Euro 6 drugiej generacji w technologii EGR z SCR lub wykorzystujące tylko SCR.

Zmaksymalizuj swoją produktywność poprzez obniżenie zużycia paliwa aż do 8%.

Zwiększ dyspozycyjność swojego pojazdu korzystając z planu serwisowego. Wykorzystaj moc silników Scania Euro 6 drugiej generacji. Poznaj prawdziwie aerodynamiczną kabinę.

Niech podróż trwa www.scania.com/streamline.

Scania. Stworzona by przewodzić.



SCANIA

www.scania.pl