

ANALIZA ODPOWIEDZIALNOŚCI KLIENTA ZA WADLIWY PRODUKT

Wyzwanie:

Do Klienta zajmującego się produkcją (przetwórstwem) wyrobów mięsnych zwrócił się jego zagraniczny kontrahent, wskazując, że dostarczono mu wadliwy wyrób, sugerując, że do jego zmian jakościowych doszło na etapie produkcji w zakładzie producenta. Jednocześnie Klient został obciążony kosztami wadliwego produktu oraz kosztami przeprowadzonych ekspertyz oraz utylizacji.

Likwidacja przedmiotowej szkody wymagała przede wszystkim zbadania odpowiedzialności Klienta oraz przygotowania i szczegółowej weryfikacji dokumentów od momentu przyjęcia surowców i rozpoczęcia produkcji wyrobów, po dostarczenie ich finalnemu odbiorcy. Dodatkową trudnością była chęć zachowania dobrych relacji biznesowych z kontrahentem.

Zespół EIB został poproszony o pomoc w przeprowadzeniu postępowania, analizie roszczenia kontrahenta oraz doprowadzenie do szybkiego zakończenia procedury.

Działania EIB:

Działanie EIB rozpoczęto od omówienia wdrożonego programu ubezpieczeniowego pod kątem możliwości przyjęcia odpowiedzialności za szkodę w poszczególnych etapach procesu produkcji i dystrybucji obejmujących: produkcję, transport do miejsca przeznaczenia, a także składowanie oraz dostarczenie towaru konsumentom.

Przedstawiono także możliwe scenariusze kosztów, o jakich pokrycie może zwrócić się kontrahent. Podczas wspólnego spotkania z ekspertami powołanymi przez Ubezpieczyciela ustalono listę niezbędnych dokumentów do weryfikacji przyczyny szkody oraz zbadania zachowania ciągłości utrzymania łańcucha chłodniczego. Na tym etapie wskazano również potencjalne źródła powstania szkody oraz ewentualne działania Klienta, które mogły się do tego przyczynić. Podczas audytu w zakładzie Klienta w szczególności analizowano zagrożenie na każdym z etapów produkcji towaru. Ze względu na brak możliwości jednoznacznego wskazania przyczyny szkody niezbędnym było zweryfikowanie zachowania reżimu temperatur podczas transportu, także na etapie, za który odpowiedzialność ponosił kontrahent a nie Klient. Równolegle prowadzono rozmowy celem ustalenia ponoszenia odpowiedzialności bądź przyczynienia się Klienta do szkody. W wyniku podjętych przez zespół EIB działań oraz współpracy z Klientem i Ubezpieczycielem doprowadzono do zakończenia sprawy oraz wykazania braku odpowiedzialności producenta za przedmiotową szkodę.

Efekty:

Postępowanie zakończyło się satysfakcjonującym dla Klienta wykazaniem braku winy za przedmiotową szkodę przy jednoczesnym utrzymaniu dobrych relacji biznesowych. Został też pozytywnie zweryfikowany specjalistyczny program ubezpieczenia EIB dedykowany przedsiębiorstwom z branży spożywczej. Omawiany przypadek nie spowodował zakłóceń w działalności operacyjnej przedsiębiorstwa, nie doszło też do uruchomienia procedury wycofania partii towaru z uwagi na to, że w drodze analiz nie zidentyfikowano zanieczyszczenia mogącego powstać na etapie produkcji. W tym przypadku wykorzystano jednak potężne środki z ubezpieczenia na przeprowadzenie drobiazgowych analiz i badań. Ubezpieczenie pokryło w całości koszty powołanych konsultantów i doradców.

Aby uzyskać więcej informacji
zapraszamy do kontaktu:

tel. +48 56 66 93 400
www.eib.com.pl



Ubezpieczenia
dla wymagających