

بسمه تعالی

شرکت بیمه آرمان (سهامی عام)

گزارش هیأت مدیره به مجمع عمومی عادی سالیانه

سال مالی منتهی به ۱۳۹۳/۱۲/۲۹

فهرست

۱.	مقدمه.....	۳
۲.	تاریخچه.....	۳
۳.	هدف از تأسیس شرکت.....	۳
۴.	سرمایه و ترکیب سهامداران.....	۴
۵.	اعضاء هیئت مدیره.....	۴
۶.	جدول نیروی انسانی.....	۵
۷.	خلاصه عملکرد صنعت بیمه و شرکت بیمه آرمان در سال ۹۲.....	۷
۸.	حوزه مدیر عامل.....	۱۱
۸.۱.	شورای راهبردی.....	۱۱
۸.۲.	واحد رسیدگی و پاسخگویی به شکایات.....	۱۱
۹.	حوزه قائم مقام.....	۱۳
۹.۱.	شورای فنی.....	۱۳
۹.۲.	کمیته راهبردی بیمه های زندگی.....	۱۳
۹.۳.	کمیته تحقیق و توسعه.....	۱۳
۹.۴.	مدیریت امور بین الملل.....	۱۳
۹.۵.	مدیریت فناوری اطلاعات.....	۱۴
۹.۶.	اداره حسابرسی داخلی.....	۱۵
۹.۷.	اداره حقوقی.....	۱۵
۱۰.	حوزه معاونت فنی.....	۱۶
۱۰.۱.	مدیریت بیمه های آتش سوزی.....	۲۳
۱۰.۲.	مدیریت بیمه های باربری.....	۲۵
۱۰.۳.	مدیریت بیمه های خودرو.....	۲۷
۱۰.۴.	مدیریت بیمه های اشخاص.....	۲۹
۱۰.۵.	مدیریت بیمه های زندگی.....	۳۲
۱۰.۶.	مدیریت بیمه های مهندسی.....	۳۴
۱۰.۷.	مدیریت بیمه های مسئولیت.....	۳۶
۱۰.۸.	مدیریت بیمه های اتکایی.....	۳۸
۱۱.	حوزه معاونت مالی و سرمایه گذاری.....	۳۹
۱۱.۱.	مدیریت امور سهام و مجامع.....	۳۹
۱۱.۲.	مدیریت امور مالی.....	۴۰
۱۱.۳.	مدیریت سرمایه گذاری.....	۴۱
۱۲.	حوزه معاونت توسعه و پشتیبانی.....	۴۲
۱۲.۱.	مدیریت شبکه فروش.....	۴۲
۱۲.۲.	مدیریت تحقیق و توسعه.....	۴۶
۱۲.۳.	مدیریت آموزش و پژوهش.....	۵۰
۱۲.۴.	مدیریت روابط عمومی.....	۵۵
۱۲.۵.	مدیریت توسعه منابع.....	۵۷
۱۲.۶.	مدیریت امور ساختمان و تاسیسات.....	۵۸

۱. مقدمه

شرکت بیمه آرمان با تدوین ماموریت و چشم انداز آینده سازمان و با تلاش مجدانه کارکنان خود حرکت هدفمند و برنامه ریزی شده‌ای را برای دستیابی به جایگاه پیشروترین شرکت بیمه کشور آغاز نموده و در سومین سال فعالیت خود موفق به جذب پرتفوی ۲۹۸۹ میلیارد ریال گردیده است. ایجاد حلقه ارتباطی با سازمان‌های بزرگ بانکی، اقتصادی، صنعتی و تجاری در جای جای میهن عزیز جذب پرتفوی بیمه‌ای با حجم و ترکیب مناسب، توسعه مراکز ارائه خدمات در قالب اجزای شبکه فروش از جمله نمایندگی‌ها، شعب و مراکز پرداخت خسارت از اهم فعالیت‌های شرکت در این مدت بوده است.

۲. تاریخچه

شرکت بیمه آرمان (سهامی عام) به موجب قانون تشکیل شرکت‌های بیمه خصوصی و با کسب مجوز از بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، تحت شماره ۴۱۹۸۰۱ در تاریخ ۱۳۹۰/۱۰/۰۷ در اداره ثبت شرکت‌ها و مؤسسات غیر تجاری، به ثبت رسید و پروانه فعالیت‌های بیمه‌گری در انواع رشته‌های بیمه‌ای را تحت شماره ۹۰/۴۳۵۴۱ مورخ ۱۳۹۰/۱۱/۱۸ از بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران دریافت نمود.

۳. هدف از تأسیس شرکت

اعضای هیأت مؤسس که متشکل از تعدادی از فعالان اقتصادی- بانکی، ساختمانی و خدمات هوایی، با این نگرش که ظرفیت‌های اقتصادی کشور هنوز قابلیت فعالیت‌های بیمه‌ای دارد و یک شرکت بیمه فراگیر می‌تواند به طور تخصصی در عرصه بانکداری کشور و در مواجهه با خیل عظیم سپرده گذاران بانکی، خدمات بیمه‌ای گسترده ارائه نماید و از طرفی با توجه به سهم اندک بیمه‌های زندگی در شرکت‌های بیمه بازرگانی، با ارایه طرح‌های جدید بیمه عمر، پشتوانه محکمی برای بقا و امنیت نهاد خانواده ایجاد نماید، اقدام به سرمایه گذاری و خلق شرکت بیمه آرمان نمودند.

شرکت بیمه آرمان علاوه بر اینکه پوشش‌های بیمه‌ای اعضای هیأت مؤسس را فراهم می‌نماید، طراحی، تکوین و ارائه محصولات و خدمات منحصر بفرد مبتنی بر نیازهای جامعه، فعالیت در بازارهای منطقه‌ای، تشکیل شرکت‌های تخصصی، مدیریت کارآمد، توسعه کیفی سرمایه‌های انسانی، خلاقیت و تمایز در ارائه خدمات به مشتریان و افزایش تعداد مشتریان وفادار را سرلوحه فعالیت‌های خود قرارداده است. بدیهی است بر اساس قوانین و مقررات و با بکارگیری روش‌های نوین در مدیریت منابع، گردش مالی ناشی از فروش بیمه نامه در شرکت بیمه آرمان، دوباره وارد چرخه اقتصادی کشور شده و به طور مضاعف و فزآینده بازده مالی و افزایش ثروت سهامداران را موجب گردد.

۴. سرمایه و ترکیب سهامداران

سرمایه شرکت بیمه آرمان ۱۲۰۰ میلیارد ریال که تمام آن پرداخت شده و سهامداران شرکت شامل ۱۰۷ سهامدار حقیقی و تعداد ۵۰ سهامدار حقوقی بوده است که سهامداران عمده (بالای یک درصد) به شرح زیر می‌باشد:

جدول شماره ۱: سرمایه و ترکیب سهامداران

ردیف	نوع	نام شرکت	تعداد سهام	درصد سهام به کل
۱	حقوقی	شرکت بانک ایران زمین (سهامی عام)	۲۳۷ ۴۰۷ ۳۵۰	۱۹/۷۸
۲	حقوقی	شرکت بانک تات (سهامی عام)	۲۰۳ ۹۹۸ ۰۰۰	۱۷
۳	حقوقی	شرکت بانک گردشگری (سهامی عام)	۱۸۶ ۲۰۰ ۰۰۰	۱۵/۵۲
۴	حقوقی	شرکت بین المللی سرمایه گذاری ایرانیان (سهامی عام)	۱۸۵ ۳۸۰ ۱۷۲	۱۵/۴۵
۵	حقوقی	سهام مسدود (شرک ۱۱۴۴۴) - تعاونی اعتبار مولی الموحدین	۱۰۷ ۹۹۹ ۰۰۰	۹
۶	حقوقی	شرکت سرمایه گذاری آینده نگر شرق (سهامی عام)	۶۸ ۷۵۳ ۸۵۰	۵/۷۳
۷	حقوقی	شرکت سرمایه گذاری نگین گردشگری ایرانیان (سهامی خاص)	۴۸ ۸۰۰ ۰۰۰	۴/۰۷
۸	حقوقی	شرکت میلاد نگین کیش (سهامی خاص)	۳۸ ۰۰۰ ۰۰۰	۳/۱۷
۹	حقوقی	سهام وثیقه (شرک ۰۸۱۴۵) بانک ایران زمین م.ا.اعت- سرمایه گذاری دلیران پارس	۳۶ ۷۹۷ ۸۶۲	۳/۰۷
۱۰	حقوقی	سهام وثیقه (شرک ۱۲۱۶۱) بانک ایران زمین م.ا.اعت- شرکت پیشگامان توسعه شهری ایرانیان	۲۶ ۹۴۳ ۱۴۰	۲/۲۵
۱۱		سایر سهامداران حقیقی و حقوقی	۵۹ ۷۲۰ ۶۲۶	۴/۹۸
		جمع	۱۲۰۰ ۰۰۰ ۰۰۰	۱۰۰

۵. اعضاء هیأت مدیره

اعضای هیأت مدیره به موجب آگهی تأسیس شماره ۴۱۹۸۰۱ مورخ ۱۳۹۰/۱۰/۰۷ اداره ثبت شرکتها و مؤسسات غیر تجاری به شرح زیر می‌باشد. توضیح آنکه مجمع عمومی فوق العاده در تاریخ ۱۳۹۴/۰۱/۲۳ برای انتخاب اعضای هیأت مدیره تشکیل و هم اکنون در مرحله اخذ مجوز از بیمه مرکزی ج.ا.می‌باشد.

جدول شماره ۲: اعضاء هیأت مدیره

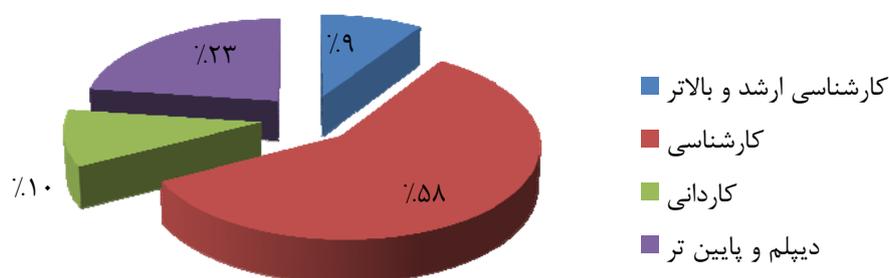
ردیف	عضو هیأت مدیره	به نمایندگی	سمت
۱	شرکت تعاونی اعتبار مولی الموحدین	آقای محمد رضا امیرحسرخانی	رئیس هیأت مدیره
۲	شرکت سرمایه گذاری بین المللی ایرانیان	آقای علی فتحعلی	نایب رئیس هیأت مدیره و مدیرعامل
۳	شرکت هواپیمایی ماهان	آقای رضا نمک شناس	عضو هیأت مدیره
۴	شرکت بانک تات	آقای محمد علی بهزادان	عضو هیأت مدیره
۵	شرکت سرمایه گذاری میراث فرهنگی و گردشگری ایران	آقای مهدی جهانگیری	عضو هیأت مدیره

۶. جدول نیروی انسانی شرکت بیمه آرمان

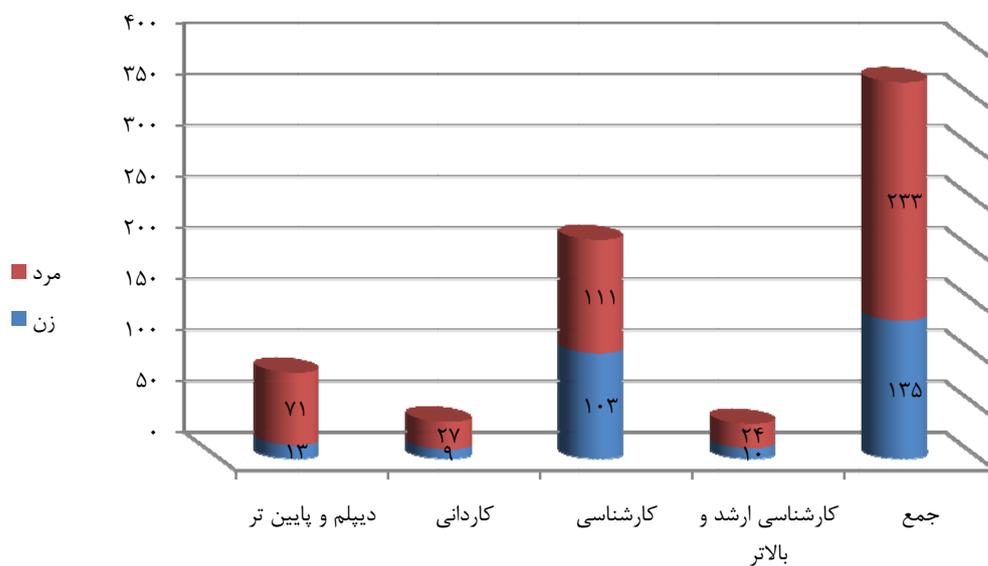
مجموع پرسنل شاغل در شرکت بیمه آرمان در پایان سال ۱۳۹۳ جمعاً ۳۶۸ نفر می‌باشد که ۱۹۰ نفر در شهرستان‌ها و ۱۷۸ نفر در تهران مشغول خدمت هستند.

جدول شماره ۳: جدول نیروی انسانی بیمه آرمان

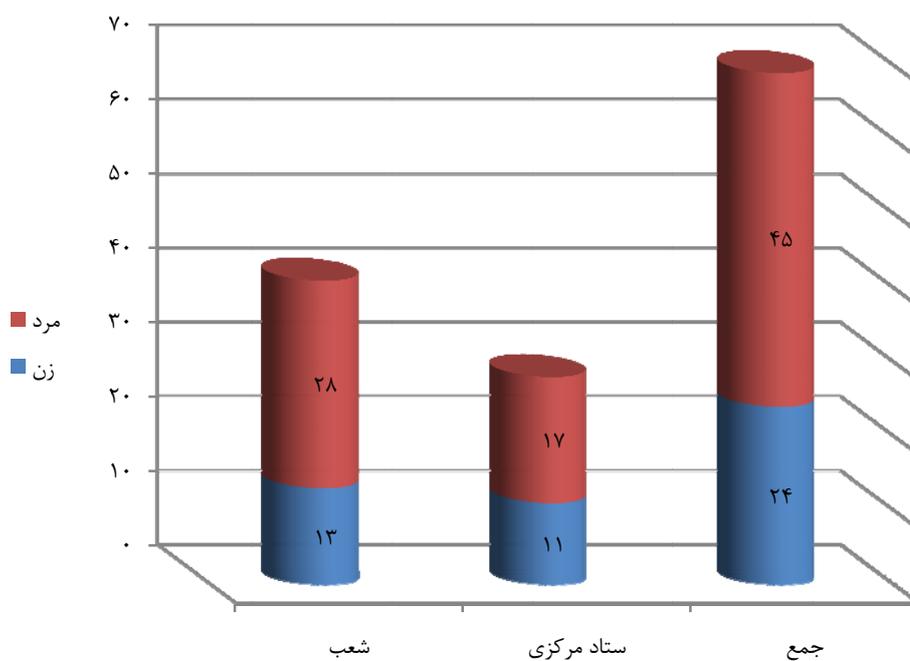
ردیف	عنوان	کارشناسی ارشد و بالاتر	کارشناسی	کاردانی	دیپلم و پایین تر	جمع
۱	ستاد مرکزی	۱۹	۸۴	۱۷	۵۸	۱۷۸
۲	شعب	۱۵	۱۳۰	۱۹	۲۶	۱۹۰
۳	جمع	۳۴	۲۱۴	۳۶	۸۴	۳۶۸



نمودار شماره ۱: نسبت نیروی انسانی بیمه آرمان بر حسب سطوح تحصیلی در سال ۱۳۹۳



نمودار شماره ۲: وضعیت نیروی انسانی بیمه آرمان به تفکیک جنسیت و مدرک تحصیلی در سال ۱۳۹۳



نمودار شماره ۳: وضعیت شاغلین در حال تحصیل بیمه آرمان به تفکیک جنسیت در سال ۱۳۹۳

۷. خلاصه عملکرد صنعت بیمه و شرکت بیمه آرمان در سال ۱۳۹۳

آمارهای اولیه موجود از فعالیت ۲۶ شرکت بیمه (ایران، دانا، آسیا، البرز، معلم، پارسیان، کارآفرین، رازی، ملت، سینا، امید، حافظ، سامان، دی، نوین، ایران معین، پاسارگاد، میهن، کوثر، ما، متقابل کیش، آرمان، آسماری، تعاون، متقابل قشم و سرمد) در دوازده ماهه سال ۱۳۹۳، حاکی از رشد و موفقیت در شاخص‌های عملکردی بازار بیمه است به نحوی که:

۷.۱. صنعت بیمه

أ. حق بیمه تولیدی

- حجم حق بیمه‌های تولیدی بازار بیمه با ۳۱/۷ درصد رشد نسبت به سال گذشته به حدود ۲۰۶/۵ هزار میلیارد ریال رسید.
- سهم بخش غیردولتی از این مقدار به ۵۹/۴ درصد رسید و ۴۰/۶ درصد دیگر توسط بیمه ایران در نقش تنها شرکت بیمه دولتی تولید شد.
- تعداد بیمه‌نامه‌های صادره در این مدت نیز با ۱۲/۸ درصد رشد نسبت به سال قبل در حدود ۴۵/۲ میلیون فقره بود.
- درصد حق بیمه‌های تولیدی به مبلغ ۱۴۷ ۸۷ میلیارد ریال به رشته بیمه شخص ثالث و مازاد اختصاص داشت.
- ۱۹/۸ درصد حق بیمه‌های تولیدی به مبلغ ۹۳۱ ۴۰ میلیارد ریال مرتبط با بیمه درمان بود.
- ۱۰/۹ درصد از حق بیمه تولیدی به مبلغ ۴۷۷ ۲۲ میلیارد ریال به رشته بیمه زندگی (عمر) اختصاص داشته است.

ب. خسارت پرداختی

- شرکت‌های بیمه حدود ۱۲۲ هزار میلیارد ریال خسارت به بیمه‌گذاران پرداخت نمودند که در مقایسه با سال قبل ۲۰/۱ درصد رشد نشان می‌دهد.
- ۵۱/۶ درصد از خسارت‌های بازار بیمه توسط بخش غیردولتی جبران شد.
- شرکت‌های بیمه نزدیک به ۱۸/۹ میلیون مورد خسارت به بیمه‌گذاران پرداخت نمودند که در مقایسه با سال قبل، ۱۴/۴ درصد رشد داشته است.
- ۴۷/۲ درصد از خسارت‌های بازار بیمه به مبلغ ۵۲۹ ۵۷ میلیارد ریال در رشته بیمه شخص ثالث و مازاد پرداخت شده است. نسبت خسارت این رشته در صنعت بیمه ۶۶ درصد بوده است.
- ۲۷/۲ درصد از خسارت‌های پرداختی به مبلغ ۱۷۸ ۳۳ میلیارد ریال به بیمه درمان اختصاص داشت. نسبت خسارت این رشته در صنعت بیمه ۸۱/۱ درصد بوده است.
- ۵/۸ درصد از خسارت پرداختی به مبلغ ۱۱۲ ۷ میلیارد ریال به بیمه زندگی با نسبت خسارت ۳۱/۶۴ درصد اختصاص داشته است.

ت. نسبت خسارت

- نسبت خسارت بازار بیمه در سال ۱۳۹۳ معادل ۵۹/۱ درصد بوده است. نسبت خسارت پنج شرکت بیمه سینا، نوین، دی، ایران و ملت بالاتر از این میزان در بازار بیمه بوده (به ترتیب با ۹۸/۳، ۷۶، ۷۱/۹، ۷۰/۴، ۶۱/۶ درصد) و نسبت خسارت دو شرکت بیمه آسیا و دانا (با حدود ۵۹/۶ درصد) نزدیک به سطح بازار بیمه است.
- بیشترین نسبت خسارت در صنعت بیمه به رشته‌های درمان، اعتبار و شخص ثالث و مازاد (به ترتیب با حدود ۸۱/۱، ۸۱ و ۶۶ درصد) اختصاص داشته است.
- پس از رشته‌های نامبرده، نسبت خسارت دو رشته بیمه مسئولیت و بدنه خودرو (به ترتیب با ۵۷/۸ و ۵۵ درصد) بالاتر از نسبت خسارت سایر رشته‌های بیمه‌ای بوده است.



ث. سود و زیان

جدول زیر آمار منتشر شده از سوی بیمه مرکزی در خصوص صورت سود و زیان برخی از شرکتهای بیمه (تعاون، البرز، آسیا، دی، میهن، ملت پاسارگاد، پارسین، ما، سامان) در دوازده ماهه سال ۱۳۹۳ را نشان می دهد:

جدول شماره ۴: صورت سود و زیان برخی از شرکتهای بیمه در سال ۹۳

ردیف	شرح	تعاون	البرز	آسیا	دی	میهن	ملت	پاسارگاد	پارسین	ما	سامان
۱	درآمد حق بیمه	۵۰۰۷۰۱	۱۱۳۴۸۸۸۴	۱۸۷۸۰۳۱۸	۱۷۸۲۰۵۳	۲۹۹۷۰۰۱	۳۳۵۴۶۵۹	۴۷۲۴۹۵۵	۹۴۵۲۴۶۹	۱۳۱۶۹۹۷	۱۷۶۸۵۸۹
۲	هزینه حق بیمه اتکالی واگذاری	-۹۶۷۲۷	-۲۴۲۰۳۷۹	-۳۹۷۸۴۸۸	-۴۳۹۰۶۷	-۶۵۷۶۵۰	-۶۴۲۵۸۸	-۱۰۸۷۰۸۲	-۲۱۵۱۳۹۹	-۴۳۹۳۷۶	-۳۷۳۲۴۵
۳	درآمد حق بیمه سهم نگهداری	۴۰۳۹۷۴	۸۹۲۸۵۰۵	۱۴۸۰۱۷۳۰	۱۳۴۲۹۸۶	۲۳۳۹۳۵۱	۲۷۱۲۰۷۱	۳۶۳۷۸۷۳	۷۳۰۱۰۷۰	۸۷۷۶۲۱	۱۳۹۵۳۴۴
۴	هزینه خسارت	-۱۲۶۷۴۳	-۸۸۹۷۱۶۵	-۱۴۲۷۸۴۵۷	-۱۱۶۴۸۶۳	-۲۲۸۹۷۶۳	-۲۴۸۵۸۰۴	-۲۸۷۲۸۹۱	-۶۲۸۷۹۳۲	-۶۴۵۲۷۷	-۱۰۸۹۸۵۳
۵	خسارت سهم بیمه گران اتکالی	۲۷۲۵۷	۲۲۰۰۸۹۸	۳۱۳۳۷۷۴	۳۲۲۷۰۹	۴۷۰۰۴۷	۳۷۵۹۳۹	۶۰۸۸۹۰	۱۶۳۷۴۹۳	۱۹۴۳۸۴	۲۵۶۵۰۶
۶	هزینه خسارت سهم نگهداری	-۹۹۴۸۶	-۶۶۹۶۲۶۷	-۱۱۱۴۴۶۸۳	-۸۴۲۱۵۴	-۱۸۱۹۷۱۶	-۲۱۰۹۸۶۵	-۲۲۶۴۰۰۱	-۴۶۶۰۴۳۹	-۴۵۱۰۹۳	-۸۳۳۳۴۷
۷	هزینه کارمزد و کارمزد منافع سهم نگهداری (درآمد)	-۱۹۹۳۲۷	-۷۳۳۱۹۴	-۱۴۳۴۷۱۲	-۹۲۸۷۲	-۱۴۱۶۵۴	-۲۵۲۶۳۰	-۵۶۳۹۵۸	-۷۲۷۷۳۱	۵۲۹۴	-۲۹۵۲۶۴
۸	خالص سایر هزینه های بیمه ای	-۱۷۴۲۱	-۸۵۷۸۷۷	-۱۷۲۸۲۲۹	-۳۰۱۵۲۹	-۴۱۷۶۸۶	-۳۵۹۲۰۹	-۵۴۸۷۹۸	-۹۹۷۷۲۸	-۱۳۸۰۸۴	-۱۴۳۴۹۹
۹	درآمد سرمایه گذاری از محل ذخائر فنی	۹۸۴۵	۷۰۶۹۶۶	۱۱۳۰۹۵۳	۱۶۳۷۱۰	۱۷۶۳۶۹	۴۲۶۰۹	۵۸۳۹۰۰	۳۲۱۵۷۷	۹۷۶۸۶	۸۱۷۰۶
۱۰	سود ناخالص فعالیت بیمه ای	۹۷۵۸۵	۱۳۴۸۱۳۳	۱۶۲۵۰۵۹	۲۷۰۱۴۱	۱۳۶۶۶۴	۴۱۶۹۷۶	۸۴۵۰۱۶	۱۲۳۶۷۴۹	۳۹۱۴۲۴	۲۰۴۹۴۰
۱۱	درآمد سرمایه گذاری از محل سایر منابع	۸۵۰۵۴	۱۶۲۰۴۲	۳۰۷۰۸۹	۰	۸۶۹۴۴	۴۲۵۹۹۱	۲۷۵۵۱۹	۲۰۱۹۳۶	۲۱۹۲۲۶	۳۶۷۵۴
۱۲	هزینه های اداری و عمومی	-۱۲۷۹۰۲	-۱۰۳۰۵۶۸	-۱۷۲۰۵۰۰	-۳۲۳۹۷۳	-۱۵۲۷۲۸	-۳۰۲۳۸۹	-۵۱۷۲۵۳	-۶۲۴۳۷۱	-۲۵۰۵۶۵	-۲۵۶۴۲۵
۱۳	هزینه های مالی	۰	۰	۰	-۶۲۰۹۲	۰	۰	۰	۰	-۱۶۵۲۳	-۶۰۴۰
۱۴	خالص درآمدها و هزینه های غیر بیمه ای	۰	۳۰۶۹۵	۲۵۰۳	۵۵۲۱۰۳	۸۹۹۴	-۱۱۴۳۱۱	-۳۰۷۲	۲۴۱۴۳	۲۷۳۲	۱۳۴۳۹۴
۱۵	سود خالص قبل از کسر مالیات	۴۴۷۳۷	۵۱۰۳۰۲	۲۱۴۱۵۱	۴۳۶۱۷۹	۷۹۸۶۴	۴۲۶۲۶۷	۶۰۰۱۱۰	۸۳۸۴۵۷	۳۴۶۲۹۴	۱۱۳۶۲۳
۱۶	مالیات	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	-۸۲۲۰۲	-۴۳۸۲	۰
۱۷	سود خالص دوره	۴۴۷۳۷	۵۱۰۳۰۲	۲۱۴۱۵۱	۴۳۶۱۷۹	۷۹۸۶۴	۴۲۶۲۶۷	۶۰۰۱۱۰	۷۵۶۲۵۵	۳۴۱۹۱۲	۱۱۳۶۲۳
۱۸	تخصیص سود و سایر اندوخته ها	۲۸۹۸	۸۸۹۷۹	۳۲۵۹۷	۲۶۹۴۲۲۷	۳۴۱۵۶	۲۶۸۹۳	۷۷۹۱۷	۲۶۵۳۹	۸۱۶۳	۵۱۹۹۸
۱۹	سود (زیان) انباشته در پایان سال	۴۷۶۳۵	۵۹۹۲۸۱	۱۸۱۵۵۴	-۲۲۲۶۶۸۳	۱۱۴۰۴۲	۴۲۷۹۷۳	۵۲۲۱۹۳	۷۲۹۷۱۶	۳۲۳۷۴۹	۱۶۵۶۲۱
۲۰	سود (زیان) خالص هر سهم	۱۶۰	۱۴۲	۹۳	۱۷۴	۲۰۰	۲۱۳	۵۲۹	۳۷۸	۳۴۲	۲۸۴

۷.۲. شرکت بیمه آرمان

أ. حق بیمه تولیدی

حق بیمه تولیدی سال ۱۳۹۳ مبلغی حدود ۲ ۹۸۹ میلیارد ریال می‌باشد که در مقایسه با سال گذشته، ۹۰/۵ درصد رشد داشته است.

از این رقم، ۲۶۶ میلیارد ریال بصورت مستقیم (۸/۹ درصد) و ۲ ۷۲۳ میلیارد ریال (۹۱/۱ درصد) بصورت غیر مستقیم تولید گردیده است.

ب. خسارت پرداختی

خسارت پرداختی سال ۱۳۹۳ مبلغی حدود ۸۰۵ میلیارد ریال می‌باشد که در مقایسه با سال گذشته، ۹۴/۱۷ درصد رشد داشته است.

ت. نسبت خسارت

نسبت خسارت سال ۱۳۹۳، ۲۶/۹۴ درصد می‌باشد که در مقایسه با سال گذشته، ۱/۹ درصد رشد داشته است.

جدول شماره ۵: مقایسه عملکرد سال ۱۳۹۲ و ۱۳۹۳ بیمه آرمان

ردیف	سال	حق بیمه تولیدی (ارقام به ریال)	خسارت پرداختی (ارقام به ریال)	نسبت خسارت (درصد)
۱	۱۳۹۲	۱ ۵۶۹ ۱۳۴ ۷۴۵ ۳۴۰	۴۱۴ ۷۳۸ ۳۳۱ ۱۵۶	۲۶/۴۳
۲	۱۳۹۳	۲ ۹۸۹ ۰۰۱ ۶۷۸ ۴۴۳	۸۰۵ ۳۰۲ ۷۵۱ ۲۵۲	۲۶/۹۴
۳	میزان رشد (به درصد)	۹۰/۵	۹۴/۱۷	۱/۹

ث. تعداد نمایندگان و کارگزاران فعال

بیمه آرمان در سال ۱۳۹۳ ۵۱۶ نماینده و ۱۷۱ کارگزار فعال داشته است.

ج. توانگری مالی شرکت

بر اساس آمار اعلامی بیمه مرکزی منتشره در سال ۱۳۹۳ مطابق جدول شماره ۵، شرکت بیمه آرمان در سال ۱۳۹۳ با کسب نسبت توانگری مالی ۲۶۷ در "سطح یک" توانگری مالی قرار گرفته است. "سطح یک" توانگری بدین معناست که شرکت‌های بیمه دارای رتبه سطح یک، توانایی ایفای تعهدات خود را در مقابل بیمه گذاران دارا می‌باشند.

جدول شماره ۶: نسبت و سطوح توانگری مالی شرکت‌های بیمه در سال ۱۳۹۳

سطح توانگری سال ۹۳	نسبت توانگری مالی سال ۹۳	شرکت بیمه	مجوز فعالیت
۱	۸۴۰	اتکایی ایرانیان	سرزمین اصلی
۱	۴۵۲	ما	
۱	۲۶۷	آرمان	
۱	۲۰۴	ملت	
۱	۱۶۶	رازی	
۱	۱۱۳	سامان	
۱	۱۰۵	پاسارگاد	
۱	۱۰۳	کارآفرین	
۱	۱۰۲	دانا	
۱	۱۰۲	پارسیان	
۱	۱۰۱	البرز	
۱	۱۰۱	معلم	
۲	۹۱	سینا	
۲	۹۱	نوبین	
۲	۹۰	آسیا	
۲	۸۲	ایران	
۳	۶۳	کوثر	
۳	۵۶	میهن	
۵	۵	توسعه	
۵	-۷۴	دی	
۱	۱,۵۱۶	اتکایی امین	مناطق آزاد
۱	۵۸۶	ایران معین	
۱	۲۳۵	امید	
۱	۱۴۱	حافظ	

اهم وظایف و عملکرد سازمانی بیمه آرمان به شرح زیر قابل تعریف است:

۸. حوزه مدیر عامل

با توجه به اهمیت اخذ تصمیمات و سیاست‌های راهبردی شرکت و ارائه راهکارهای مناسب بمنظور مقابله با تهدیدات و استفاده از ظرفیت‌ها و فرصت‌ها، کلیه نهادهای مسئول و صاحب نظر در حوزه‌های یاد شده بطور مستقیم تحت نظر مدیر عامل شرکت فعالیت می‌نمایند که از این جمله می‌توان به نهادهای زیر اشاره نمود:

۸.۱. شورای راهبردی

برنامه‌ریزی استراتژیک علمی و دقیق مهمترین خواست یک بنگاه اقتصادی فعال و پویا است، تعیین نقاط ضعف، قوت و بررسی تهدیدها، فرصت‌ها و آنگاه تعیین یک برنامه رقابتی مبتنی بر بازار بر اساس عوامل فوق، می‌تواند راهگشای موفقیت یک شرکت باشد. به همین منظور از ابتدای تشکیل شرکت بیمه آرمان، شورای راهبردی متشکل از مدیران ارشد شرکت و مشاورین عالی رتبه، هر هفته تشکیل و موارد مهم و استراتژیک شرکت بر اساس تغییرات بازار، عملکرد شرکت‌های بیمه‌ای رقیب، مصوبات و قوانین جدید، تحلیل و آنگاه تصمیم‌گیری می‌گردد. این شورا در سال ۱۳۹۳ با تشکیل ۲۷ جلسه و بالغ بر ۸۱ ساعت مفید کاری، تعداد ۸۷ مصوبه اجرایی داشته است.

۸.۲. واحد رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

أ. شرح کلی مأموریت

یکی از مهم‌ترین مسائلی که شرکت‌های بیمه باید آن را مد نظر قرار دهند، خدمت‌رسانی مطلوب به بیمه‌گذاران و تحت کنترل داشتن فرایند رسیدگی به امور مشتریان است به همین منظور واحد رسیدگی و پاسخگویی به شکایات، تحت نظارت مستقیم مدیرعامل در سال ۱۳۹۲ در شرکت بیمه آرمان ایجاد و امکان دسترسی آسان برای عموم بیمه‌گذاران را در کشور جهت طرح شکایات مربوطه فراهم نمود. در مواردی که بیمه‌گذاران از نحوه ارائه خدمات در شعب و یا نمایندگی‌های شرکت رضایت کامل ندارند یا برای دریافت خسارت با مشکلات یا تخلفاتی رو به رو می‌شوند، همچنین در مواردی که هر گونه نارضایتی میان کارکنان شعب و یا ستاد مرکز نسبت به مسائل داخلی شرکت وجود دارد، واحد رسیدگی و پاسخگویی به شکایات نقش خود را ایفا می‌کند. اهم اهداف بیمه مرکزی از اجباری نمودن ایجاد واحد رسیدگی به شکایات برای شرکت‌های بیمه را می‌توان بصورت زیر عنوان نمود:

- تقویت اعتماد عمومی به صنعت بیمه و افزایش آگاهی عمومی از خدمات بیمه‌ای و شیوه عرضه آن
- الزام بیمه‌گران به ارائه اطلاعات کامل، درست و به موقع قبل و بعد از صدور بیمه‌نامه به بیمه‌گذاران
- الزام بیمه‌گران به تسهیل فرایند بررسی و پرداخت خسارت و رسیدگی به شکایات بیمه‌ای

ب. اهم فعالیت‌های انجام شده در سال ۱۳۹۳

با توجه به ماهیت واحد رسیدگی به شکایات، رعایت آئین‌نامه‌ها و بخشنامه‌های بیمه مرکزی در اولویت مسئولیت‌های این واحد قرار دارد. بر اساس آئین‌نامه شماره ۷۱ بیمه مرکزی مبنی بر حمایت از حقوق بیمه‌گذاران، بیمه‌شدگان و صاحبان حقوق آن‌ها و با توجه به فصل پنجم آئین‌نامه مزبور، رسیدگی به شکایات در شرکت بیمه آرمان در چهار بخش شکایات ارجاعی از سوی شعب، نمایندگان، ستاد مرکز و بیمه‌گذاران صورت پذیرفته است.

جدول شماره ۷: تعداد و نوع شکایات ارجاعی

ردیف	نوع شکایت	تعداد
۱	شکایت ارجاعی از سوی شعب	۳۰
۲	شکایت ارجاعی از سوی نمایندگان	۴۰
۳	شکایت ارجاعی از سوی پرسنل	۱۵

جدول شماره ۸: شکایات‌های مردمی سال ۱۳۹۳ در انواع رشته‌های بیمه‌ای

ردیف	نوع شکایت	تعداد
۱	شکایات‌های کتبی	۱۷۰
۲	شکایات‌های تلفنی	۲۵۷۰
۳	شکایات‌های ارجاع شده به بیمه مرکزی	۸

لازم به ذکر است که بیشترین شکایات سال ۹۳ مربوط به رشته بیمه خودرو می‌باشد. همچنین از تعداد ۸ شکایت به بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران فقط ۲ شکایت مورد تأیید بوده است که توسط شرکت رسیدگی و حل و فصل گردید و تعداد ۶ شکایت باقیمانده رد شده و از نظر بیمه مرکزی مورد تأیید نبوده است.

شایان ذکر است پیرو گزارش پیوستی نامه شماره ۹۲/۴۰۱/۴۷۳۹۵ مورخ ۱۳۹۲/۱۰/۲۴ بیمه مرکزی ج.ا.ا در خصوص تعداد شکایات واصله به بیمه مرکزی، شرکت بیمه آرمان جایگاه نخست را در سال ۱۳۹۳ در صنعت بیمه از آن خود نمود.

ت. پیش بینی عملکرد در سال ۹۴

۱. راه اندازی سیستم مکانیزه رسیدگی به شکایات مشتریان بصورت تلفنی، اینترنتی، پستی، صندوق و نیز از طریق اپراتور و همچنین راه اندازی و ایجاد آرشیو سیستمی شکایات.
۲. همکاری با بیمه مرکزی در خصوص یکپارچه سازی سیستم رسیدگی به شکایات شرکت‌های فعال در صنعت بیمه
۳. تشکیل کمیته تخصصی رسیدگی به شکایات نمایندگان، شعب و بیمه گذاران و ثبت صورتجلسات مرتبط
۴. اجرای طرح بازدید از شعب و برگزاری جلسات دوره‌ای با نمایندگان هر استان

۹. حوزه قائم مقام

مطابق با چارت سازمانی شرکت پس از مدیرعامل، دومین مقام تصمیم‌گیرنده و اجرایی شرکت، قائم مقام مدیرعامل می‌باشد. بر این اساس بخش اعظمی از امور اجرایی شرکت تحت نظارت مستقیم این قسمت به انجام می‌رسد که از جمله می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

۹.۱. شورای فنی

یکی از مهمترین مراجع تصمیم‌گیری مرتبط با فعالیت‌های اصلی شرکت‌های بیمه، شورای فنی است. در سال ۱۳۹۳ شورای فنی شرکت بیمه آرمان بر اساس اختیارات تفویض شده از سوی مدیرعامل شرکت به ریاست قائم مقام و متشکل از معاونین، مدیران فنی، مشاور حقوقی و مشاوران حرفه‌ای مجرب هر هفته تشکیل شد. مجموع جلسات تشکیل شده بالغ بر ۲۵ جلسه به مقدار ۵۰ ساعت و تعداد ۱۸۶ مصوبه، حاصل کار این شورا بوده است.

۹.۲. کمیته راهبردی بیمه‌های زندگی

حضور در بازار بیمه‌های زندگی مستلزم برنامه‌ریزی مناسب و تحلیل شرایط فروش و رصد لحظه به لحظه طرح‌های رقبا و ارائه طرح‌های نوین و جدید منطبق با نیاز بازار است. بدین منظور جهت هماهنگی بیشتر و ایجاد انسجام و قوام طرح‌های مختلف ارائه شده در بسته بیمه آرمان زندگی، کمیته راهبردی بیمه‌های زندگی به ریاست قائم مقام شرکت تشکیل و با حضور اعضاء اصلی و مدعوین صاحب‌نظر در سال ۱۳۹۳، با تشکیل ۳۵ جلسه و ۵۲ ساعت کاری مفید، ۱۷۰ مصوبه اجرایی داشته است.

۹.۳. کمیته تحقیق و توسعه

آمار و اطلاعات و نقش آن در تجزیه و تحلیل داده‌ها و مدیریت ریسک از اصلی‌ترین ارکان تصمیم‌گیری در شرکت‌های بیمه محسوب می‌شود و همین امر باعث شده تا شرکت بیمه آرمان با اعتقادی راسخ به این موضوع، به عنوان یکی از پیشگامان بکارگیری تحقیق و توسعه در صنعت بیمه بشمار رود. کمیته تحقیق و توسعه شرکت با هدف تجزیه و تحلیل نقاط ضعف و قوت سازمان، بررسی و امکان‌سنجی طرح‌های نوین بیمه‌ای و روش‌های بکارگیری فناوری اطلاعات در بهینه‌سازی فرایندهای سازمانی تشکیل گردیده و در سال ۱۳۹۳، جمعاً ۲۱ جلسه، ۲۰ ساعت و ۶۳ مصوبه اجرایی داشته است.

۹.۴. مدیریت امور بین الملل

ا. شرح کلی مأموریت

برنامه‌ریزی، هدف‌گذاری، هماهنگی و تسهیل امور به منظور حصول اهداف مورد نظر در برنامه جامع عملیاتی شرکت و فراهم نمودن مقدمات حضور شایسته در بازارهای بیمه داخلی و خارجی.

ب. اهم فعالیت‌های انجام شده در سال ۱۳۹۳

با توجه به مصوبات هیئت مدیره و دستور مدیر عامل محترم، هماهنگی‌های لازم با شرکت بیمه افغان گلوبال به عمل آمد و نهایتاً طی مأموریتی به کشور افغانستان مذاکراتی در خصوص موارد مورد علاقه دو شرکت اعم از تأسیس شرکت بیمه مشترک و خدمات بیمه‌ای برای کالای ترانزیت به کشور افغانستان و برعکس، انجام پذیرفت.

از آنجائی که شرکت‌های بیمه در کشور مذکور تحت نظارت وزارت دارایی و مالیه این کشور قرار دارند، با مسئولین مربوطه در این وزارتخانه نیز ملاقاتی صورت گرفت و قوانین و مقررات تأسیس شرکت‌های بیمه اخذ گردید که در حال حاضر در دست بررسی بوده و در صورت تصویب و تایید مقامات شرکت نسبت به هر گونه فعالیت بیمه‌ای در آن کشور اقدامات مقتضی انجام خواهد گرفت.

ت. پیش‌بینی عملکرد در سال ۱۳۹۴
پیش‌بینی می‌گردد که در سال جاری نسبت به ایجاد روابط بیمه‌ای با کشورهای افغانستان، عمان و ترکیه صورت پذیرد.

۹.۵. مدیریت فناوری اطلاعات

أ. شرح کلی مأموریت

مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات وظیفه پردازش، استخراج و نگهداری کلیه اطلاعات سازمانی و حفظ امنیت آن‌ها را با تهیه و ایجاد سیستم‌های نرم‌افزاری، سخت‌افزاری، شبکه اینترنت و تدارک زیرساخت‌های اطلاعاتی مورد نیاز در جهت تحقق اهداف سازمان با بهره‌گیری از فناوری‌های نوین اطلاعاتی دارد.

ب. اهم فعالیت‌های انجام شده در سال ۱۳۹۳

این مدیریت با داشتن ۸ نیروی متخصص فعالیت‌های زیر را در سال ۱۳۹۳ به انجام رساند:

۱. تهیه و راه‌اندازی زیرساخت‌ها و تجهیزات سخت‌افزاری، نرم‌افزار، شبکه، اینترنت و اتاق سرور در شعبه غرب
۲. ارتباط داده، صوت و تصویر ساختمان مرکزی با ساختمان شعبه غرب
۳. تهیه، تجهیز و راه‌اندازی سخت‌افزار، نرم‌افزار و اینترنت دفتر مرکزی و شعب
۴. تهیه و راه‌اندازی زیرساخت‌های مورد نیاز نرم‌افزارهای کاربردی جدید
۵. کنترل و نگهداری تجهیزات مکانیزه موجود
۶. راه‌اندازی حدود اختیارات در سیستم مکانیزه
۷. انجام درخواست‌های جدید در سیستم بیمه‌ای در سطح کلیه رشته‌ها و امور مالی بیمه‌ای
۸. راه‌اندازی زیرسیستم گواهی تضمین ورود موقت خودرو و عیوب اساسی پنهان ساختمان
۹. ایجاد و راه‌اندازی خط MPLS با گمرک و ساختمان غرب
۱۰. بررسی، تحقیق و راه‌اندازی سیستم Lync جهت برقراری ارتباط متن، صوت و تصویر تحت بستر اینترنت
۱۱. پاسخگویی و برطرف نمودن مشکلات نرم‌افزاری، سخت‌افزاری شعب و نمایندگان
۱۲. هماهنگی و ارتباط با ارائه‌کنندگان نرم‌افزار و سخت‌افزار جهت رفع اشکالات و بهبود روش‌ها

ت. مهمترین عملکرد برجسته واحد

۱. انجام پروژه تجهیز و آماده‌سازی و بهره‌برداری مکانیزه ساختمان شعبه غرب شامل کابل‌کشی شبکه، راه‌اندازی و خرید و نصب تجهیزات اتاق سرور، اتصال شعبه غرب با واحد مرکزی و تهیه اینترنت و MPLS برای شعبه غرب
۲. تحقیق و انجام پروژه راه‌اندازی سامانه Lync جهت ارتباط درون سازمانی کارکنان دفتر مرکزی با شعبه غرب و پیگیری جهت راه‌اندازی ارتباط با کلیه شعب

ث. پیش‌بینی عملکرد سال ۱۳۹۴

۱. استقرار و پیاده‌سازی کامل اتوماسیون اداری در کلیه سطوح سازمان
۲. استقرار و پیاده‌سازی نهایی وب‌سایت جدید
۳. راه‌اندازی ارتباط متن، صدا و تصویر بین شعب از طریق استقرار برنامه Lync
۴. تدارک و راه‌اندازی شعب جدید و تهیه سخت‌افزار، شبکه، اینترنت و سایر تجهیزات مکانیزه آن‌ها
۵. راه‌اندازی و پیاده‌سازی شناسه قبض و شناسه پرداخت برای هرگونه سیستم بیمه‌ای عمر برای تسهیل در پرداخت اقساط بیمه عمر از طریق ATM های کلیه بانک‌ها و استفاده در پرداخت از طریق USSD و برنامه‌های موبایل
۶. مطالعه و بررسی جهت استفاده از روش‌های آرشيو و ذخیره اسناد و اطلاعات مکانیزه جهت استفاده در کلیه سطوح

۹.۶. اداره حسابرسی داخلی

ا. شرح کلی مأموریت

گسترده‌گی و پیچیدگی روز افزون فعالیت‌ها، تشدید رقابت، تغییرات سریع در محیط اقتصادی، فناوری اطلاعات و سیستم‌های مکانیزه بیمه‌ها را با انواع ریسک‌های اعتباری، بازاری و صدور بیمه نامه در دستیابی به اهداف سازمانی روبرو ساخته است. استقرار و استمرار یک نظام کنترل داخلی توانمند در بیمه، امکان مدیریت کارا و موثر سازمان و ریسک‌های مزبور را برای مدیریت آن فراهم می‌آورد. مدیریت در مواجهه با تغییرات سریع محیط‌های اقتصادی و رقابتی، تغییر تقاضا و سلیقه مشتریان و تجدید ساختار به منظور رشد در آینده، سیستم کنترل داخلی را به خدمت می‌گیرد تا بتواند به موقع از خود واکنش مناسبی نشان دهد. در حال حاضر در بیمه آرمان به منظور پیاده سازی نظام کنترل‌های داخلی مدیریت حسابرسی داخلی ایجاد گردیده است.

ب. اهم فعالیت‌های انجام شده در سال ۱۳۹۳

مدیریت حسابرسی داخلی با داشتن ۳ نیروی متخصص براساس برنامه جامع حسابرسی داخلی سالانه و نظر مدیریت با انجام حسابرسی ۸ شعبه از طریق چک لیست نظارت بر عملکرد شعب و نمایندگان در حوزه‌های صدور و خسارت و مالی و مورد ارزیابی قرار گرفته و گزارشات حسابرسی در قالب یافته‌ها و توصیه‌ها و نکات لازم تهیه و به مدیر عامل گزارش نموده است. مابقی شعب در برنامه‌های حسابرسی سال جاری انجام خواهد پذیرفت.

ت. پیش بینی عملکرد سال ۱۳۹۴

۱. تهیه منشور حسابرسی داخلی و ارائه جهت تصویب
۲. تهیه چارت سازمانی مدیریت حسابرسی داخلی و تصویب آن
۳. تهیه و اجرای برنامه سالانه حسابرسی

۹.۷. اداره حقوقی

ا. شرح کلی مأموریت

مأموریت واحد حقوقی در سال ۹۳ بررسی و اظهار نظر در خصوص قراردادهای بیمه‌ای، ارائه مشاوره حقوقی به واحدها و نیز شعب شهرستان در خصوص دعاوی مطروحه که عمدتاً مربوط به بیمه‌های شخص ثالث و بدنه خودرو بوده که دادگاه‌ها در راستای اجرای ماده ۲۲ قانون اصلاح قانون بیمه شخص ثالث مکلف به احضار نماینده بیمه می‌باشند بوده است. در ارتباط با مواد یاد شده با توجه به نوع فعالیت امکان آمارگیری و ارائه عدد و رقم وجود ندارد. برای تمامی دعاوی موجود در دادگاه‌ها در واحد حقوقی پرونده تشکیل و سوابق آن‌ها در بایگانی این واحد نگهداری می‌شود.

ب. مهمترین عملکرد برجسته واحد

در سال ۱۳۹۳ در دادگاه‌ها سه فقره پرونده حقوقی و یک فقره پرونده کیفری عمده و قابل توجه که در صورت‌های مالی شرکت می‌تواند تأثیرگذار باشد مطرح شده است:

الف) دعاوی حقوقی

۱. دعوی مطالبه وجه به مبلغ ۵۸ میلیارد ریال از کانون کارگران بازنشسته و مستمری بگیران استان گیلان که پس از صدور رأی داور، اجرائیه صادر شده و در حال حاضر با اخذ نیابت به دادگستری تهران طی نامه‌ای به کانون عالی کارگران بازنشسته و مستمری بگیران کشور درخواست شده تا مطالبات کانون گیلان را تا سقف ۵۸ میلیارد ریال به حساب دادگستری واریز نمایند.
۲. دعوی مطالبه وجه از صندوق رفاه دانشجویان در شعبه ۳۹ مجتمع قضایی صدر تهران به مبلغ ده میلیارد ریال بابت وصول وجه ضمانت نامه بانکی بیمه دانش که در مرحله تجدیدنظر قرار دارد.

۳. دعوی ابطال رأی کمیسیون ماده ۷۷ شهرداری مشهد در خصوص مطالبه عوارض حق بیمه سال‌های ۹۱ و ۹۲ و ده ماه اول ۹۳ به مبلغ حدود ده میلیارد ریال که دادخواست ابطال رأی کمیسیون به دیوان عدالت اداری داده شده و در شعبه ۳۱ دیوان در حال رسیدگی است.

ب) دعوی کیفری

در خصوص تخلف رئیس و معاون سابق شعبه اراک و برداشت غیرقانونی از حساب شرکت به مبلغ حدوداً پانصد میلیون تومان طبق نظر کارشناس رسمی دادگستری که در شعبه ۵ بازپرسی دادسرای عمومی شهرستان اراک در جریان رسیدگی است.

۱۰. حوزه معاونت فنی

أ. از آنجا که با افزایش کیفیت خدمات بیمه‌ای بستر مناسبی برای فروش بیشتر محصولات شرکت ایجاد می‌گردد، در راستای افزایش مناسب پرتفوی و جلب رضایت بیمه گذاران، انجام هر یک از موارد مشروحه زیر (با همکاری مسئولین ذیربط) که متضمن افزایش کیفی خدمات می‌باشد، بخشی از مأموریت‌های معاونت فنی را شامل می‌شود:

- افزایش اطلاعات فنی کارکنان در رشته‌های بیمه ای مرتبط با نوع مسئولیت آنان.
- افزایش اطلاعات نمایندگان و تفویض تدریجی اختیار به آنان.

• رفع اشکالات فنی و فرایندی در امور ارزیابی ریسک، صدور بیمه نامه و تصفیه خسارت.

انجام امور فوق همراه با تمرکز زدائی تدریجی مبتنی بر توانمندی عوامل اجرائی که موجب افزایش اعتبار شرکت بیمه آرمان در اذهان آحاد جامعه می‌گردد مأموریت کلی معاونت فنی را تشکیل می‌دهد. با اجرای برنامه‌های در دست تهیه جهت افزایش اطلاعات کارکنان و رفع مشکلات فرایندی، ارزیابی بسیاری از ریسک‌ها در شعب امکانپذیر، سرعت صدور بیمه نامه‌ها بیشتر و ارائه خدمات رضایتبخش تر می‌گردد. با انجام امور فوق مشروط به انجام برخی اصلاحات ضروری در بخش‌های خارج از حیطه مسئولیت معاونت فنی مسیر همواری برای پیشرفت چشمگیر شرکت فراهم خواهد گردید.

ب. حق بیمه تولیدی سال ۱۳۹۳ مبلغ ۲ ۹۸۹ میلیارد ریال می‌باشد که در مقایسه با حق بیمه تولیدی سال ۱۳۹۲، ۹۰/۵ درصد رشد داشته است.

جدول شماره ۹: مقایسه تعداد بیمه صادره و حق بیمه تولیدی سال ۱۳۹۲ و ۱۳۹۳

ردیف	سال	تعداد بیمه صادره	حق بیمه تولیدی (به ریال)
۱	۱۳۹۲	۲۵۰ ۱۸۸	۱ ۵۶۹ ۱۳۴ ۷۴۵ ۳۴۰
۲	۱۳۹۳	۵۷۶ ۰۵۶	۲ ۹۸۹ ۰۰۱ ۶۷۸ ۴۴۳
۳	میزان رشد (به درصد)	۱۳۰ /۲۴	۹۰/۵

ت. خسارت پرداختی سال ۱۳۹۳ مبلغی حدود ۸۰۵ میلیارد ریال می‌باشد که در مقایسه با خسارت پرداختی سال ۱۳۹۲، ۹۴/۱۷ درصد رشد داشته است.

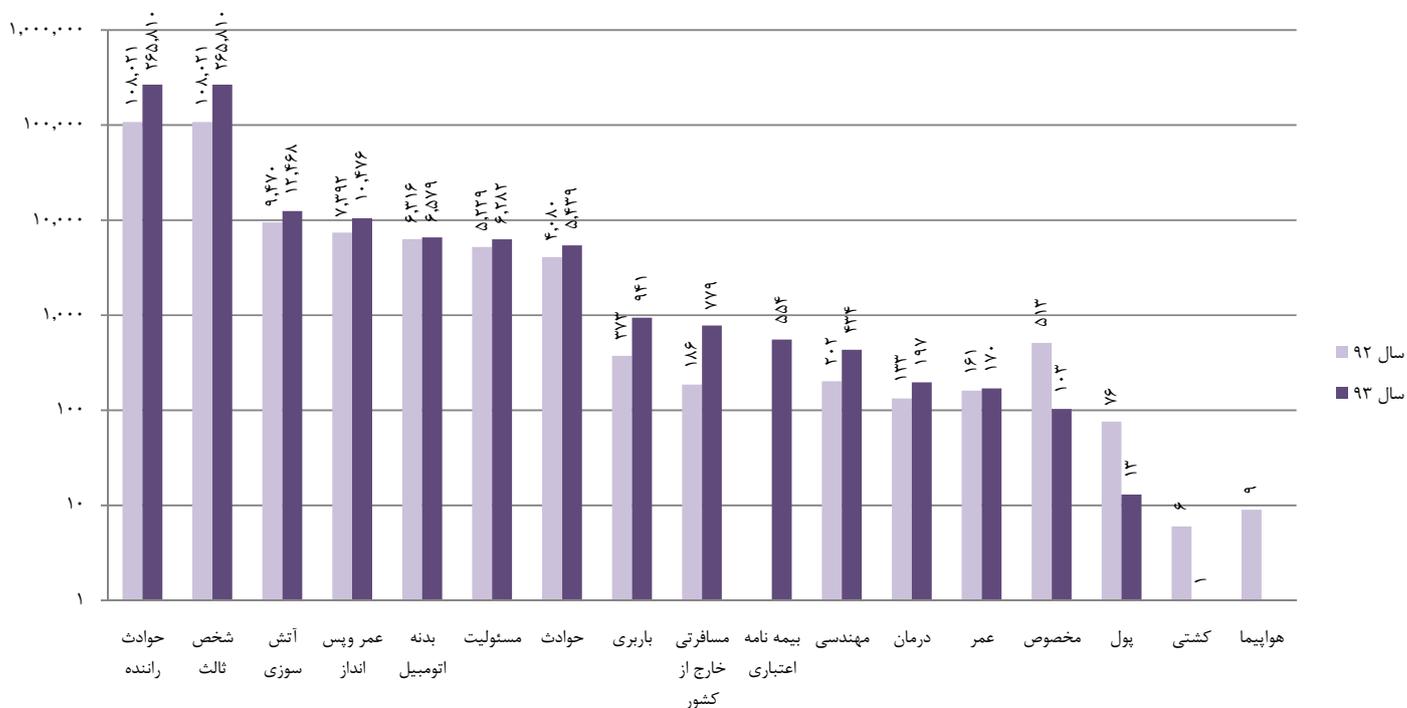
جدول شماره ۱۰: مقایسه تعداد و مبلغ خسارت پرداختی سال ۱۳۹۲ و ۱۳۹۳

ردیف	سال	تعداد خسارت پرداختی	خسارت پرداختی (به ریال)
۱	۱۳۹۲	۳۱۳ ۵۴۹	۴۱۴ ۷۳۸ ۳۳۱ ۱۵۶
۲	۱۳۹۳	۸۸ ۸۶۹	۸۰۵ ۳۰۲ ۷۵۱ ۲۵۲
۳	میزان رشد (به درصد)	(۷۱/۶۵)	۹۴/۱۷

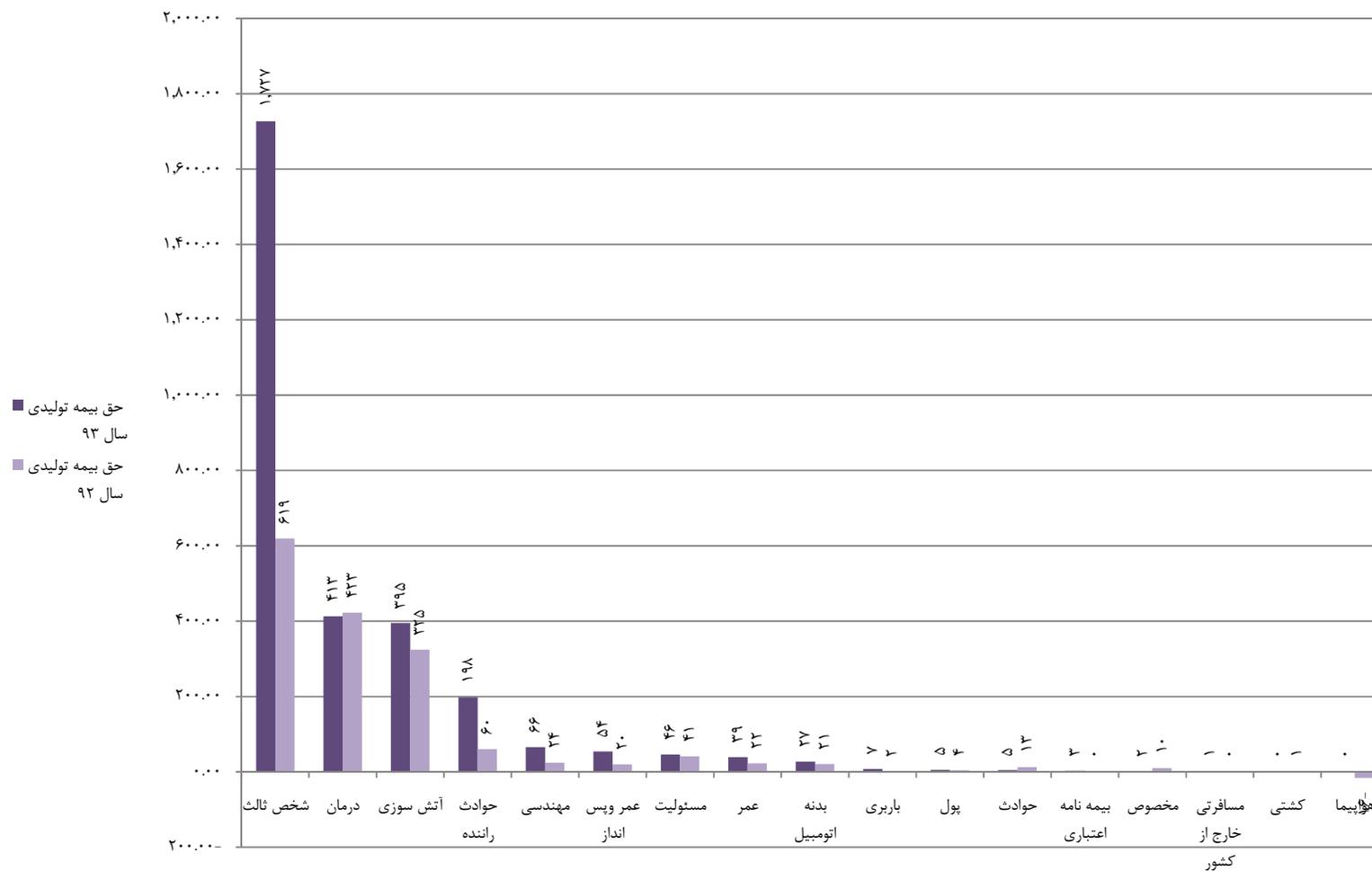
ث. نسبت خسارت سال ۱۳۹۳، ۲۶/۹۴ درصد می‌باشد که در مقایسه با نسبت خسارت سال ۱۳۹۲، ۱/۹ درصد رشد داشته است.

جدول شماره ۱۱: مقایسه نسبت خسارت سال ۱۳۹۳ و ۱۳۹۲ بیمه آرمان

ردیف	سال	نسبت خسارت (به درصد)
۱	۱۳۹۲	۲۶/۴۳
۲	۱۳۹۳	۲۶/۹۴
۳	میزان رشد (به درصد)	۱/۹



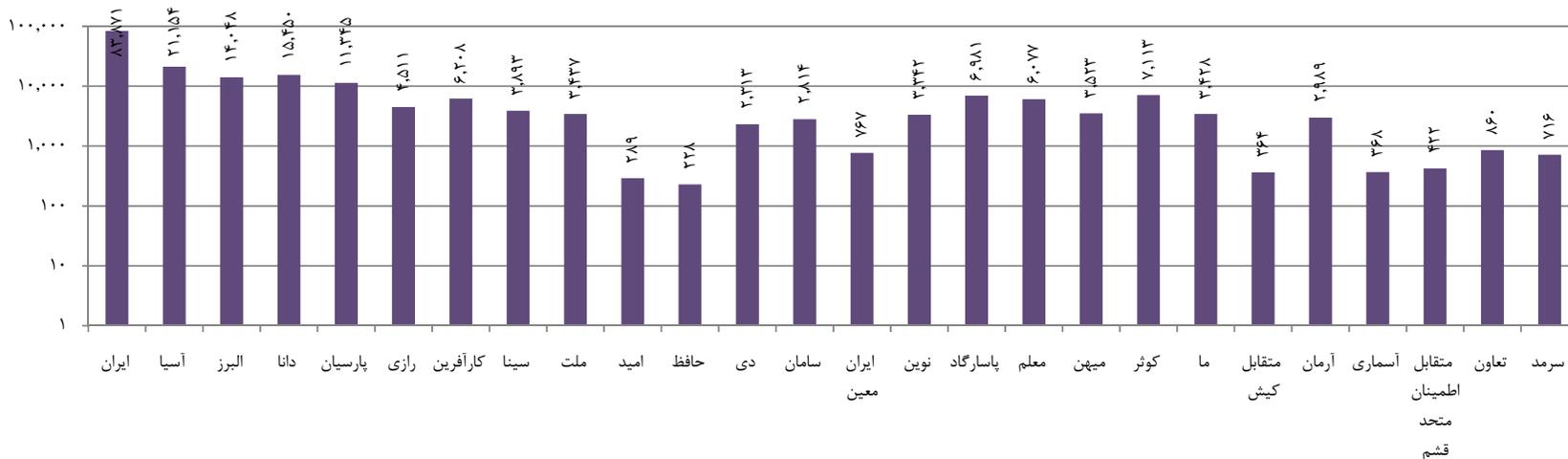
نمودار شماره ۴: تعداد بیمه نامه صادره سال ۱۳۹۳ بیمه آرمان در مقایسه با سال ۱۳۹۲ (به تفکیک رشته)



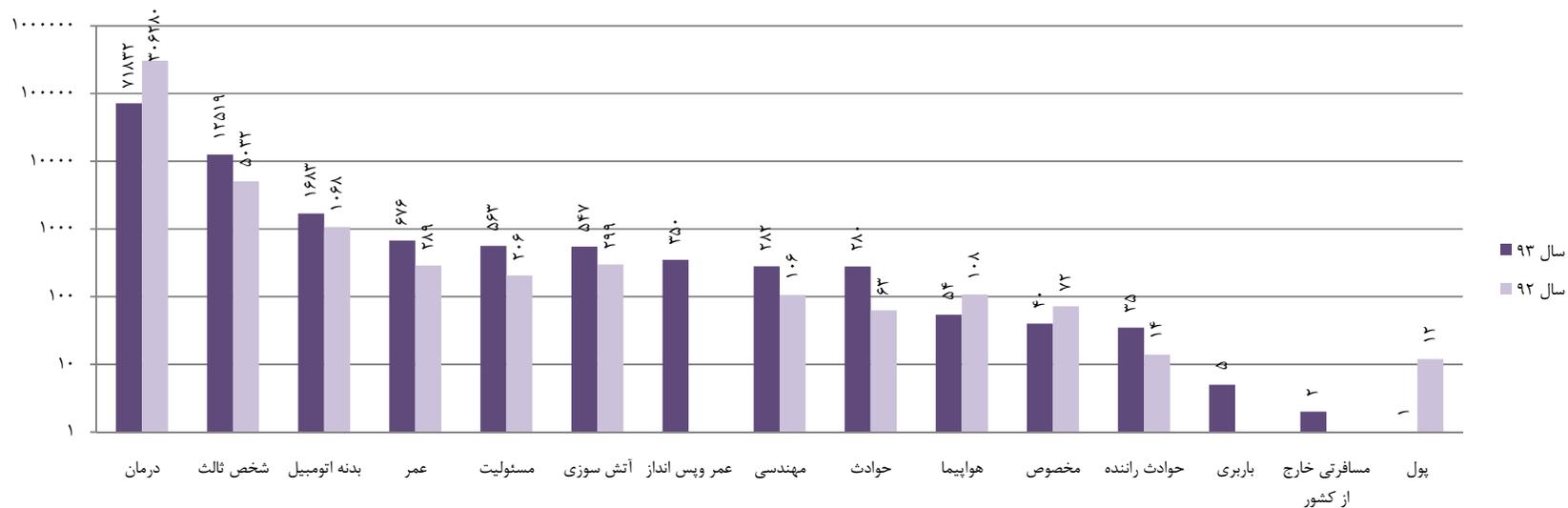
نمودار شماره ۵: حق بیمه تولیدی سال ۱۳۹۳ بیمه آرمان در مقایسه با سال ۱۳۹۲ (به تفکیک رشته، ارقام به میلیارد ریال)



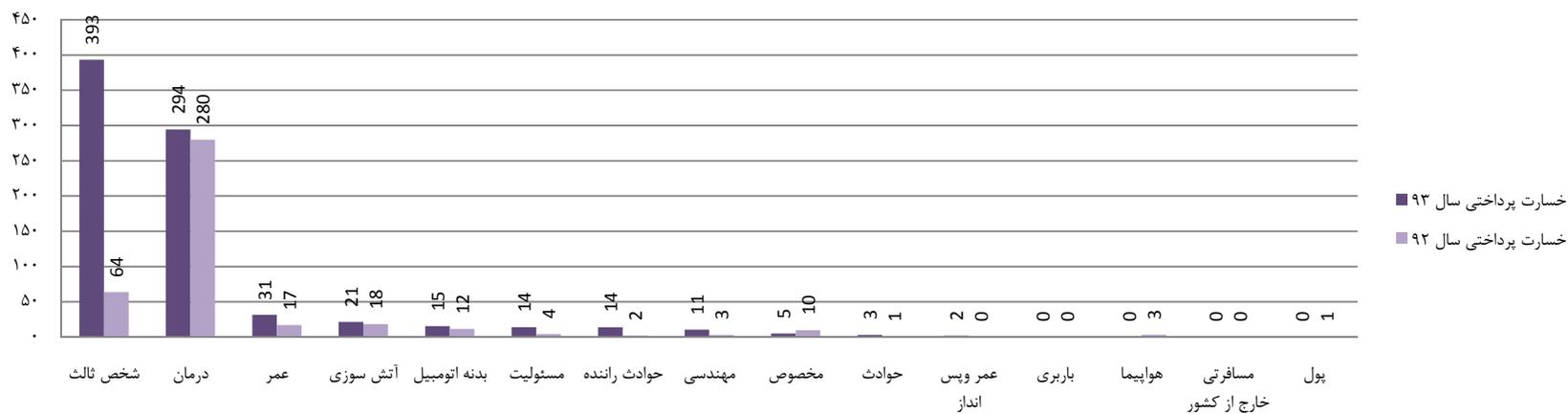
نمودار شماره ۶: تعداد بفرم نامف صادره بفرم صنعت بفرم در سال ۱۳۹۳



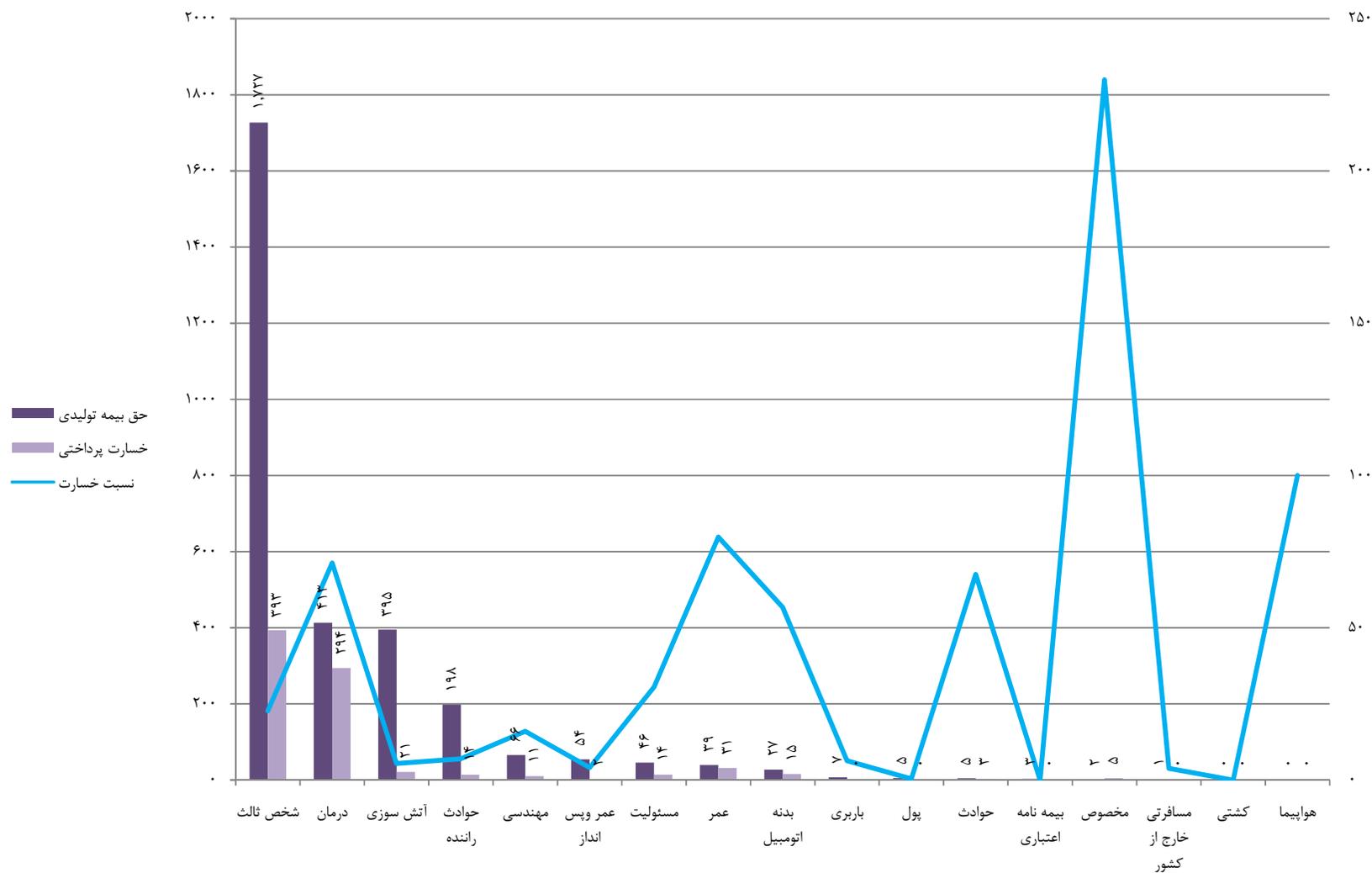
نمودار شماره ۷: حق بفرم تولفد بفرم صنعت بفرم در سال ۱۳۹۳ (ارقام به مفلبارد رفال)



نمودار شماره ۸: تعداد خسارت پرداختی سال ۱۳۹۳ بیمه آرمان در مقایسه با سال ۱۳۹۲



نمودار شماره ۹: خسارت پرداختی سال ۱۳۹۳ بیمه آرمان در مقایسه با سال ۱۳۹۲ (ارقام به میلیارد ریال)



نمودار شماره ۱۲: نمودار حق بیمه، خسارت پرداختی و نسبت خسارت سال ۱۳۹۳ بیمه آرمان (به تفکیک رشته‌های بیمه‌ای، ارقام به میلیارد ریال)

۱۰.۱. مدیریت بیمه‌های آتش سوزی

أ. شرح کلی مأموریت

انواع ریسک‌هایی که تحت پوشش خطرات اصلی و تبعی آتش سوزی قرار می‌گیرند، به لحاظ تنوع و مواجه شدن با حوادث مختلف، نیاز به بررسی و تحقیق جهت شناخت دقیق کاربری دارند. برخی خطرات از موجودی‌ها و برخی دیگر از جانب ساختمان محل نگهداری موجودی‌ها تولید می‌گردند. از آنجائی که غالب خطرات قابل رویت نبوده لیکن در محیط موجود و در اثر کمترین غفلت و سهل انگاری حادثه ساز می‌شوند، لازم است دقت کافی در بررسی و بازدید از چگونگی نوع فعالیت محل مورد بیمه بعمل آید. ذکر نکات لازم الرعایه به بیمه گذاران و ارائه راهکار جهت برطرف نمودن نواقص موجود در هنگام کارشناسی، موجب صدور بیمه نامه با کیفیت برتر و جلوگیری از پرداخت خسارات بی مورد می‌گردد. برگزاری دوره‌های مفید آموزشی توأم با نمایش فیلم و اسلاید از خسارات واقع شده، روش‌های مفید برخورد با حادثه و نحوه بکارگیری وسایل اطفاء حریق، موجب آگاهی بیشتر کارشناسان و بکارگیری اطلاعات بدست آمده هنگام صدور بیمه نامه خواهد گردید.

ب. اهم فعالیت‌های انجام شده در سال ۱۳۹۳

۱. آغاز همکاری شرکت‌ها و سازمان‌های مطرح و دارای پرتفوی قابل توجه با این شرکت که از طریق مناقصات و استعلام‌ها جذب گردیدند مانند شرکت برق منطقه‌ای آذربایجان، بانک‌های انصار، ملی، تجارت، مؤسسه ثامن و بانک مسکن، تعاونی روستائی، کتابخانه‌های عمومی، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، مخابرات استان مازندران و امثالهم.

جدول شماره ۱۲: حق بیمه تولیدی رشته آتش سوزی در سال ۱۳۹۳

ردیف	رشته بیمه‌ای	حق بیمه تولیدی (ارقام به ریال)	سهم از حق بیمه تولیدی رشته (به درصد)
۱	آتش سوزی انبارها	۳ ۶۷۷ ۹۷۳ ۲۱۰	۰/۹۳
۲	آتش سوزی صنعتی	۱۶ ۲۰۳ ۶۰۷ ۸۵۰	۴/۰۹
۳	آتش سوزی غیر صنعتی	۱۳ ۸۴۵ ۶۳۵ ۷۳۰	۳/۵۰
۴	آتش سوزی مسکونی	۳۶۱ ۴۸۸ ۹۳۴ ۴۳۵	۹۱/۴۶
۵	جمع	۳۹۵ ۲۱۶ ۱۵۱ ۲۲۵	۱۰۰

۲. بررسی و پرداخت ۱۸۰۰ فقره پرونده خسارت مربوط به تسهیلات گیرندگان بانک مسکن در کوتاهترین زمان، پرداخت خسارت به سایر بیمه گذاران زیان‌دیده بدون هر گونه اعتراض و در رضایت کامل آن‌ها.

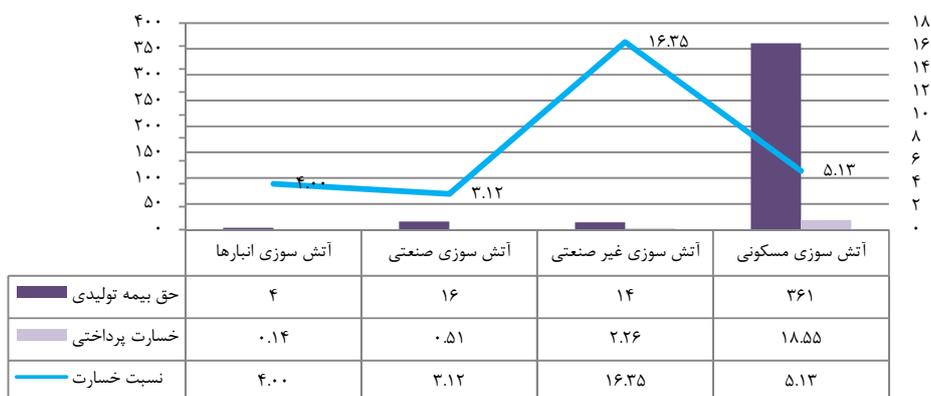
جدول شماره ۱۳: خسارت پرداختی رشته آتش سوزی در سال ۹۳

ردیف	رشته بیمه‌ای	خسارت پرداختی (ارقام به ریال)	سهم از خسارت پرداختی رشته (به درصد)
۱	آتش سوزی انبارها	۱۴۷ ۲۲۵ ۶۰۰	۰/۶۹
۲	آتش سوزی صنعتی	۵۰۵ ۳۰۵ ۵۰۴	۲/۳۵
۳	آتش سوزی غیر صنعتی	۲ ۲۶۴ ۰۵۸ ۰۰۰	۱۰/۵۵
۴	آتش سوزی مسکونی	۱۸ ۵۴۷ ۹۳۹ ۵۴۶	۸۶/۴۱
۵	جمع	۲۱ ۴۶۴ ۵۲۸ ۶۵۰	۱۰۰

۳. کنترل نسبت خسارات

جدول شماره ۱۴: عملکرد رشته آتش سوزی در سال ۹۳

ردیف	رشته بیمه‌ای	حق بیمه تولیدی (ارقام به ریال)	خسارت پرداختی (ارقام به ریال)	نسبت خسارت
۱	آتش سوزی انبارها	۳ ۶۷۷ ۹۷۳ ۲۱۰	۱۴۷ ۲۲۵ ۶۰۰	۴
۲	آتش سوزی صنعتی	۱۶ ۲۰۳ ۶۰۷ ۸۵۰	۵۰۵ ۳۰۵ ۵۰۴	۳/۱۲
۳	آتش سوزی غیر صنعتی	۱۳ ۸۴۵ ۶۳۵ ۷۳۰	۲ ۲۶۴ ۰۵۸ ۰۰۰	۱۶/۳۵
۴	آتش سوزی مسکونی	۳۶۱ ۴۸۸ ۹۳۴ ۴۳۵	۱۸ ۵۴۷ ۹۳۹ ۵۴۶	۵/۱۳
۵	جمع	۳۹۵ ۲۱۶ ۱۵۱ ۲۲۵	۲۱ ۴۶۴ ۵۲۸ ۶۵۰	۵/۴۳



نمودار شماره ۱۳: عملکرد رشته آتش سوزی در سال ۱۳۹۳ (ارقام به میلیارد ریال)

ت. مهمترین عملکرد مدیریت بیمه آتش سوزی در سال ۱۳۹۳

۱. اصلاح شیوه صدور بیمه نامه‌ها از طریق ایجاد ارتباط حضوری و غیر حضوری با شعب، بررسی مجدد فرمت بیمه نامه‌های آتش سوزی، پیشنهاد و اوراق خسارت بصورتی که ضمن درج موارد ضروری، در حداقل زمان ممکن ورود اطلاعات بیمه گذاران و صدور بیمه نامه میسر گردد.

۲. تهیه بیمه نامه‌های آتش سوزی منازل مسکونی دفترچه‌ای.

ث. پیش بینی عملکرد سال ۱۳۹۴

این مدیریت در نظر دارد با تلاش همکاران محترم در شعب، درآمد حق بیمه سال جاری نسبت به سال ۹۳ را تا میزان حداقل ۲۵٪ افزایش دهد.

جدول شماره ۱۵: پیش بینی عملکرد سال ۱۳۹۴

ردیف	رشته بیمه‌ای	حق بیمه تولیدی (ارقام به ریال)
۱	انبار	۴ ۲۲۹ ۶۶۹ ۱۹۱
۲	صنعتی	۱۸ ۶۳۴ ۱۴۹ ۰۲۷
۳	غیر صنعتی	۱۵ ۹۲۲ ۴۸۱ ۰۸۹
۴	مسکونی	۴۱۵ ۷۱۲ ۲۷۴ ۶۰۰

نظر به اینکه بیمه گذاران جذب شده پتانسیل کافی در زمینه دریافت خدمات بیمه‌ای گوناگون دارند، این مدیریت از فرصت ایجاد شده در جهت جذب و صدور انواع بیمه نامه‌ها از قبیل فروش بیمه نامه مازاد سرمایه واحدهای مسکونی بانک‌ها و سایر موسسات استفاده خواهد نمود.

۱۰.۲. مدیریت بیمه‌های باربری

أ. شرح مأموریت

با توجه به گسترش روزافزون و همه جانبه حمل و نقل داخلی و خارجی که رکن اصلی بیمه‌های باربری می‌باشد و لزوم حفاظت از سرمایه‌های صاحبان کالا در مقابل خطرات محتمل و غیر قابل پیش‌بینی و در راستای پیشبرد اهداف بلند مدت شرکت، مدیریت باربری از طریق ستاد مرکزی، شعب و نمایندگی‌ها در سراسر کشور و با اعمال راهکارهای مشروحه زیر اهتمام به حفظ بیمه‌گذاران بالفعل و همچنین شناسایی و جذب بیمه گذاران بالقوه دارد:

- آموزش بیمه‌های باربری به نمایندگان و شعبی که نیاز به آموزش و راهنمایی داشته‌اند.
- تبادل نظر با مسئولین شعب جهت شناسایی متقاضیان بیمه‌های باربری

ب. اهم فعالیت‌های انجام شده در سال ۱۳۹۳

تعداد ۹۴۱ فقره بیمه نامه باربری در سال گذشته صادر گردیده است. حق بیمه دریافتی خالص، بالغ بر ۷ میلیارد ریال، خسارت پرداختی، حدود نیم میلیارد ریال و نسبت خسارت ۶/۳۷ می‌باشد.

جدول شماره ۱۶: حق بیمه تولیدی بیمه‌های باربری در سال ۱۳۹۳

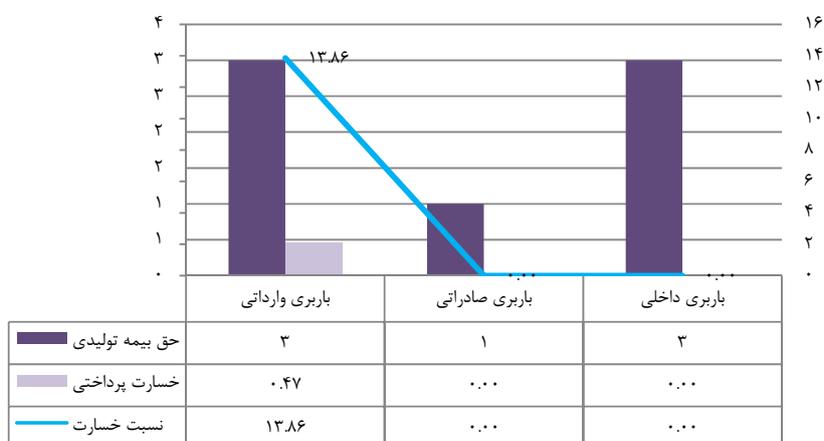
ردیف	رشته بیمه‌ای	حق بیمه تولیدی (به ریال)	سهم از حق بیمه تولیدی رشته (به درصد)
۱	باربری وارداتی	۳ ۴۱۲ ۵۸۶ ۰۴۰	۴۵/۹۱
۲	باربری صادراتی	۹۴۴ ۱۷۳ ۲۳۰	۱۲/۷
۳	باربری داخلی	۳ ۰۷۵ ۱۶۶ ۱۶۰	۴۱/۳۷
۴	جمع (بدون احتساب مالیات)	۷ ۴۳۱ ۹۲۵ ۴۳۰	۱۰۰

جدول شماره ۱۷: خسارت پرداختی بیمه‌های باربری در سال ۱۳۹۳

ردیف	رشته بیمه‌ای	خسارت پرداختی	سهم از خسارت پرداختی رشته (به درصد)
۱	باربری وارداتی	۴۷۳ ۰۴۴ ۵۱۴	۱۰۰
۲	باربری صادراتی	.	.
۳	باربری داخلی	.	.
۴	جمع	۴۷۳ ۰۴۴ ۵۱۴	۱۰۰

جدول شماره ۱۸: عملکرد رشته باربری در سال ۹۳

ردیف	رشته بیمه‌ای	حق بیمه تولیدی (ارقام به ریال)	خسارت پرداختی (ارقام به ریال)	نسبت خسارت
۱	باربری وارداتی	۳ ۴۱۲ ۵۸۶ ۰۴۰	۴۷۳ ۰۴۴ ۵۱۴	۱۳/۸۶
۲	باربری صادراتی	۹۴۴ ۱۷۳ ۲۳۰	۰	۰
۳	باربری داخلی	۳ ۰۷۵ ۱۶۶ ۱۶۰	۰	۰
۴	جمع	۷ ۴۳۱ ۹۲۵ ۴۳۰	۴۷۳ ۰۴۴ ۵۱۴	۶/۳۷



نمودار شماره ۱۴: عملکرد بیمه‌های باربری در سال ۱۳۹۳ به تفکیک رشته (ارقام به میلیارد ریال)

ت. مهمترین عملکرد برجسته و قابل توجه مدیریت بیمه‌های باربری

- ارائه نرخ‌های کارشناسی شده براساس بازار رقابتی.
- توجیه و راهنمایی بیمه‌گذاران در خصوص خطرات تحت پوشش هر کلوژ و شرایط کلی بیمه نامه‌ها.
- حفظ پرتفوی شرکت OTC و انجام امور بیمه‌ای آن‌ها و هماهنگی با شعب در خصوص بارگیری و تخلیه در بیمه نامه‌های باربری داخلی
- ملاقات حضوری با مدیر بازرگانی پتروشیمی رازی در محل مجتمع پتروشیمی بندر امام خمینی که منجر به صدور بیمه نامه های باربری (صادراتی و وارداتی) گردید.
- ملاقات با مدیران نمایندگان و ارائه نرخ و شرایط مناسب جهت صدور بیمه نامه‌های باربری

ث. پیش بینی عملکرد سال ۱۳۹۴

- در سال جاری بجز اهتمام در حفظ پرتفوی سال‌های قبل و جذب بیمه‌گذاران متفرقه با اقدامات لازم امید است با پیگیری‌های مکرر تلفنی و حضوری با استان‌هایی که سازمان بنادر و کشتیرانی مبادی ورودی کشور در آن‌ها فعالیت دارد موفق به جذب بیمه نامه‌های باربری مربوطه شده و همچنین با توجه به ارائه نرخ مناسب به شرکت کرمان خودرو امید است در سال جاری نسبت به صدور بیمه نامه‌های وارداتی (CKD) اقدام گردد.

- پیگیری امتیاز اخذ صدور بیمه نامه‌های باربری صادراتی و وارداتی شرکت بازرگانی پتروشیمی و شرکت دولتی بازرگانی ایران (GTC)

ج. ارایه چشم انداز

- آموزش و بازآموزی کارکنان شعب و نمایندگان جهت صدور بیمه نامه‌های باربری
- کنترل و نظارت بر عملکرد شعب و نمایندگان
- ارائه راهکارهای عملیاتی جهت تشویق نمایندگان و شعب به منظور جذب پرتفوی بیشتر
- ارائه نرخ‌های کارشناسی شده جهت ریسک‌ها با توجه به بازار رقابتی شرکت‌های بیمه
- شناسایی بیمه‌گذاران بالقوه و جذب آن‌ها با ارائه خدمات بهتر نسبت به سایر شرکت‌های بیمه
- توجیه بیمه‌گذاران و آشنایی آن‌ها از وضعیت ریسک محموله به منظور قبول نرخ بالاتر
- بررسی وضعیت مناطق، ارتباط بیشتر با سرپرستان مناطق و مسئولین شعب و توانایی آن‌ها
- شناخت نیازهای شعب و نمایندگان و تلاش برای بهبود کیفیت خدمات و رفع چالش‌ها
- حضور پرسنل این مدیریت در دوره‌های حرفه‌ای رشته بیمه‌های باربری

۱۰.۳. مدیریت بیمه‌های خودرو

أ. شرح کلی مأموریت

- برنامه ریزی و سیاست گذاری در خصوص نحوه جذب پرتفوی و خدمات پس از فروش بیمه‌های خودرو
- مدیریت ریسک و اقدامات لازم برای پذیرش بیمه‌های کم خطر
- تدوین و ابلاغ دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها و شیوه نامه‌های صدور و پرداخت خسارت به کلیه واحدهای اجرایی سراسر کشور
- منطبق بر قوانین و مقررات و آئین نامه‌های مصوب
- انعقاد قراردادهای گروهی در جهت توسعه کمی و کیفی پرتفوی
- پاسخگویی به استعلام قیمت و مناقصات
- نظارت بر حسن انجام و رعایت دقیق و مطلوب بخشنامه‌ها و شیوه نامه‌های صدور و پرداخت خسارت از سوی شبکه مستقیم و غیر مستقیم (نمایندگان)
- نظارت بر رعایت دقیق و مطلوب آیین‌نامه حدود اختیارات توسط واحدهای اجرایی
- ترکیب بندی پرتفوی بیمه‌های خودرو از سهم کل

ب. اهم فعالیت‌های انجام شده در سال ۱۳۹۳

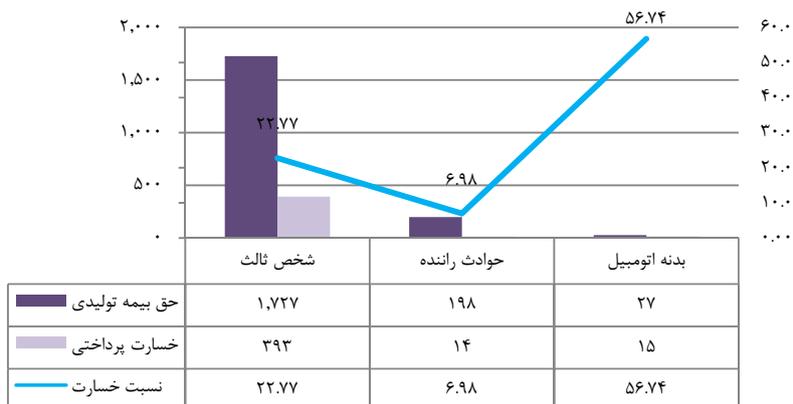
- نظارت و بررسی عملکرد و تخلفات نمایندگان.
- عقد قرارداد با نهادها، سازمان‌ها، شرکت‌های دولتی، خصوصی و ... از جمله: موسسه توسعه متوازن ایرانیان، شرکت سازه‌های خودرو دیار، اداره کل راه و شهرسازی استان کرمان، شهرداری گرگان، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، شرکت ظریف مصور، شرکت خدمات ترابری و پشتیبانی نفت، شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون، شهرداری رشت، اداره کل دامپزشکی استان اردبیل، سازمان جهاد کشاورزی استان لرستان، بانک کشاورزی، شرکت گاز استان اردبیل، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، شرکت مخابرات استان مازندران.
- تفویض اختیار صدور و پرداخت خسارت

جدول شماره ۱۹: حق بیمه و خسارت پرداختی بیمه شخص ثالث و حوادث راننده در سال ۱۳۹۳

آمار حق بیمه و خسارت پرداختی در سال ۱۳۹۳ (ارقام به ریال)				
ردیف	رشته بیمه‌ای	مبلغ حق بیمه تولیدی	خسارت پرداختی	نسبت خسارت (به درصد)
۱	شخص ثالث	۱ ۷۲۷ ۰۲۴ ۲۰۶ ۵۲۷	۳۹۳ ۳۰۴ ۹۴۹ ۰۲۵	۲۲/۷۷
۲	حوادث راننده	۱۹۷ ۹۴۱ ۷۸۷ ۱۴۷	۱۳ ۸۲۱ ۴۰۰ ۰۰۰	۶/۹۸
۴	جمع	۱ ۹۲۴ ۹۶۵ ۹۹۳ ۶۷۴	۴۰۷ ۱۲۶ ۳۴۹ ۰۲۵	۲۱/۱۴

جدول شماره ۲۰: حق بیمه و خسارت پرداختی بیمه بدنه در سال ۱۳۹۳

آمار حق بیمه و خسارت پرداختی در سال ۱۳۹۳ (ارقام به ریال)				
ردیف	رشته بیمه‌ای	مبلغ حق بیمه تولیدی	خسارت پرداختی	نسبت خسارت (به درصد)
۳	بدنه خودرو	۲۷ ۲۵۰ ۷۸۲ ۰۶۳	۱۵ ۴۶۳ ۱۰۰ ۳۵۶	۵۶/۷۴



نمودار شماره ۱۵: عملکرد بیمه‌های خودرو در سال ۱۳۹۳ (ارقام به میلیارد ریال)

ت. مهمترین عملکرد برجسته و قابل توجه

- انعقاد قرارداد با شرکت کرمان موتور
- پرداخت حدوداً دو بیست میلیارد ریال خسارت معوق در یک ماهه پایان سال
- جلوگیری از خسارت‌های تقلبی

ث. پیش بینی عملکرد سال ۱۳۹۴

جدول شماره ۲۱: پیش بینی عملکرد بیمه‌های خودرو در سال ۱۳۹۳

آمار حق بیمه و خسارت پرداختی در سال ۱۳۹۳ (ارقام به ریال)			
ردیف	رشته بیمه‌ای	حق بیمه تولیدی سال ۹۳	حق بیمه تولیدی سال ۹۴
۱	شخص ثالث و حوادث راننده	۱ ۹۲۴ ۹۶۵ ۹۹۳ ۶۷۴	۲ ۶۰۰ ۰۰۰ ۰۰۰ ۰۰۰
۲	بدنه خودرو	۲۷ ۲۵۰ ۷۸۲ ۰۶۳	۳۸ ۰۰۰ ۰۰۰ ۰۰۰

ج. ارائه چشم‌انداز، طرح‌ها و برنامه‌های جدید برای سال جاری

- راه اندازی طرح پرداخت خسارت سیار در کلان شهرهای تهران، اصفهان، تبریز، مشهد، شیراز
- تشکیل کمیته‌های فنی در مناطق کشور (شامل اعضاء: کارشناس رسمی در امور تصادفات، پزشک قانونی، ارزیاب خسارت دارای مجوز از بیمه مرکزی) با توجه به آیین‌نامه حدود اختیارات
- ساماندهی قرارداد کارشناسان شعب سراسر کشور
- بازدید و نظارت بر عملکرد شعب و نمایندگان بصورت منطقه‌ای
- ارتقاء سطح دانش تخصصی همکاران شعب و نمایندگان با همکاری مدیریت آموزش و پژوهش

۱۰.۴. مدیریت بیمه‌های اشخاص

أ. شرح کلی مأموریت

۱. ارائه خدمات درمان تکمیلی گروهی
۲. ارائه خدمات در بیمه‌های عمر گروهی ساده زمانی
۳. ارائه خدمات در بیمه‌های حوادث گروهی و انفرادی
۴. ارائه خدمات در بیمه‌های مسافرتی عازم به خارج از کشور
۵. ارائه خدمات بیمه حوادث گروهی تورهای گردشگری دسته جمعی داخل و خارج از کشور
۶. ارائه خدمات بیمه عمر مانده بدهکار انفرادی و گروهی

ب. اهم فعالیت‌های انجام شده در سال ۱۳۹۳

این مدیریت با ۷ نفر نیروی متخصص فعالیت‌های زیر را در سال ۱۳۹۳ به انجام رساند:

الف) واحد خسارت بیمه‌های اشخاص

۱. عقد قرارداد با مراکز درمانی جهت معرفی بیمه شدگان به آن مراکز درمانی در سراسر کشور

جدول شماره ۲۲: تعداد مراکز درمانی طرف قرارداد با بیمه آرمان

تعداد مراکز درمانی طرف قرارداد با بیمه آرمان در کل کشور		
ردیف	مراکز درمانی	تعداد
۱	بیمارستانی	۱۹۶
۲	دندانپزشکی	۲۸۲
۳	تصویر برداری	۲۶
۴	آزمایشگاه	۵۹
۵	مراکز جراحی	۵۱
۶	فیزیو تراپی	۱۵
۷	داروخانه	۱۱
۸	مطب	۷
۹	جمع کل	۶۴۷

۲. ارزیابی، کارشناسی و پرداخت خسارت
۳. ارائه دستورالعمل‌های اجرایی در خصوص ارزیابی اسناد و چگونگی پرداخت خسارت به سراسر شعب کشور
۴. جذب کارشناسان، پزشکان معتمد (دندانپزشک) و مقومین دارویی مجرب جهت شعب در سراسر کشور
۵. ارائه راهکارهای دقیق کارشناسی و همچنین در اختیار قراردادن انواع مختلف تعرفه‌ها و رویه‌های کارشناسی و پرداخت خسارت به جذب بیمه شدگان ردیف ۴
۶. کنترل، نظارت و پاسخگویی به تمام شعب
۷. حضور در شعب بر اساس شرایط شعبه و بازرسی مأموریت‌های محوله
۸. عضو کارگروه تخصصی درمان در سندیکای بیمه‌گران و حضور مستمر در جلسات و انجام مأموریت‌های تخصصی محوله

ب) واحد صدور بیمه‌های اشخاص

۱. حضور مستمر در کارگروه تخصصی صدور سندیکای بیمه‌گران و تدوین جدول نرخ پوشش‌های درمان تکمیلی سال ۹۳.
۲. تهیه، اصلاح و ویرایش کلیه فرم‌های پیشنهادی، قراردادهای، آیین‌نامه‌ها، شرایط عمومی و خصوصی بیمه‌های درمان، عمر و حوادث انفرادی و گروهی، عمر مانده بدهکار و بیمه‌های مسافرتی.
۳. ارائه مجموعه دستورالعمل‌های اجرایی در کلیه رشته‌های واحد اشخاص و همچنین تقسیم و تفکیک کارشناسان مستقیم و مسئول و اطلاع رسانی جامع به شعب جهت تسهیل در انجام درخواست‌های آنان
۴. برگزاری دوره‌های آموزشی ویژه توضیح و تفسیر آیین‌نامه‌های درمان، عمر و حوادث و ... و چگونگی بررسی ریسک و همچنین اکتوئری اعلام حق بیمه‌ها
۵. کنترل و نظارت بر تمام بیمه‌نامه‌های صادره در سراسر کشور و اعطای مجوز جهت ارسال به مالی کلیه بیمه‌نامه‌ها
۶. حضور فعال و مستمر در جلسات بیمه‌گذاران جهت پاسخگویی چگونگی اجرا و خدمات‌دهی در رشته‌های بیمه‌های اشخاص و پاسخگویی و پیگیری تمام مطالبات آنان
۷. بر اساس آمار ترکیب پرتفوی، حق بیمه تولیدی و سهم از پرتفوی هر یک از رشته‌های بیمه‌ای مربوط به بیمه‌های اشخاص در سال ۱۳۹۳ به شرح زیر می‌باشد:

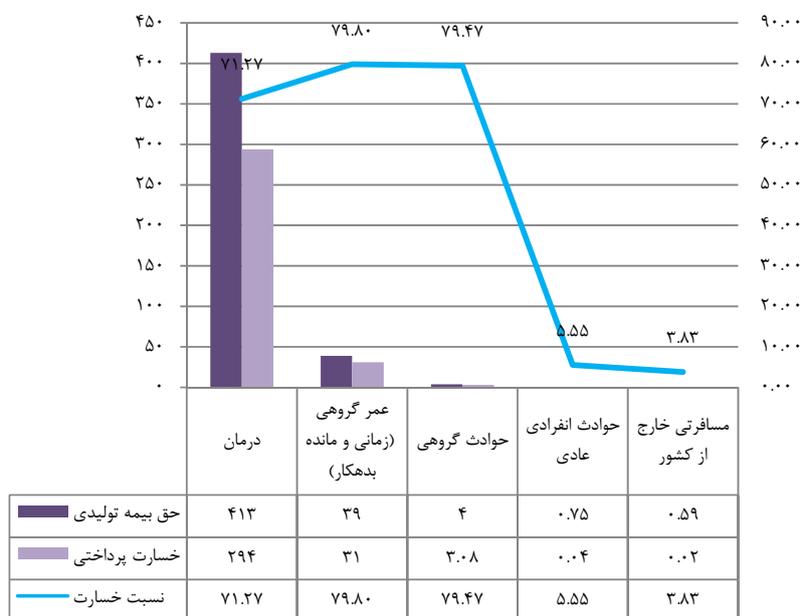
جدول شماره ۲۳: مقایسه حق بیمه تولیدی بیمه اشخاص سال ۱۳۹۳ با سال ۱۳۹۲

ردیف	رشته بیمه	حق بیمه تولیدی سال ۱۳۹۳ (به ریال)	حق بیمه تولیدی سال ۱۳۹۲ (به ریال)	میزان رشد (به درصد)
۱	درمان گروهی	۴۱۲ ۹۰۱ ۲۲۹ ۴۲۸	۴۲۲ ۶۴۳ ۸۹۸ ۵۳۱	(۲/۳)
۲	درمان مسافرتی	۵۸۹ ۸۰۳ ۰۲۵	۲۲۹ ۸۹۰ ۰۰۰	۱۵۶/۵۶
۳	حوادث انفرادی	۷۴۷ ۷۹۵ ۹۱۸	۵۳۰ ۸۶۹ ۱۶۹	۴۰/۸۶
۴	حوادث گروهی	۳ ۸۷۵ ۳۵۴ ۶۲۵	۱۲ ۳۷۴ ۳۱۸ ۸۶۸	(۶۸/۷)
۵	عمر مانده بدهکار انفرادی	۵۶ ۰۳۷ ۸۳۰	۱۷ ۷۹۸ ۱۵۰	۲۱۴/۸۵
۶	عمر گروهی (زمانی و مانده بدهکار)	۳۹ ۳۱۵ ۱۳۴ ۲۹۵	۲۲ ۳۰۶ ۴۶۰ ۵۰۵	۷۶/۲۵
۷	جمع کل	۴۵۷ ۴۸۵ ۳۵۵ ۱۲۱	۴۵۸ ۱۰۳ ۲۳۵ ۲۲۳	(۰/۱۳)

- ت. خلاصه عملکرد (صدور و خسارت) مدیریت بیمه‌های اشخاص در سال ۱۳۹۳
- تولید حق بیمه در بیمه‌های اشخاص در سال ۱۳۹۲ بالغ بر ۴۵۸ میلیارد ریال بوده که در سال ۱۳۹۳ با یک درصد کاهش به مبلغی در حدود ۴۵۷ میلیارد ریال رسیده است.
 - خسارت پرداختی در سال ۱۳۹۳ بالغ بر ۳۲۹ میلیارد ریال بوده که نسبت خسارت پرداختی به حق بیمه صادره، ۷۱/۸۷ درصد را نشان می‌دهد.
 - نسبت خسارت گروه بیمه‌های اشخاص ۷۱/۸۸ درصد می‌باشد.

جدول شماره ۲۴: عملکرد بیمه اشخاص در سال ۱۳۹۳

ردیف	رشته بیمه ای	حق بیمه تولیدی (به ریال)	خسارت پرداختی (به ریال)	نسبت خسارت (به درصد)
۱	درمان	۴۱۲ ۹۰۱ ۲۲۹ ۴۲۸	۲۹۴ ۲۷۰ ۲۶۰ ۴۷۸	۷۱/۲۷
۲	عمر گروهی (زمانی و مانده بدهکار)	۳۹ ۳۷۱ ۱۷۲ ۱۲۵	۳۱ ۴۱۸ ۷۴۰ ۳۱۰	۷۹/۸۰
۳	حوادث گروهی	۳ ۸۷۵ ۳۵۴ ۶۲۵	۳ ۰۷۹ ۷۱۰ ۲۹۲	۷۹/۴۷
۴	حوادث انفرادی عادی	۷۴۷ ۷۹۵ ۹۱۸	۴۱ ۵۰۰ ۰۰۰	۵/۵۵
۵	مسافرتی خارج از کشور	۵۸۹ ۸۰۳ ۰۲۵	۲۲ ۵۹۵ ۰۰۰	۳/۸۳
۶	جمع	۴۵۷ ۴۸۵ ۳۵۵ ۱۲۱	۳۲۸ ۸۳۲ ۸۰۶ ۰۸۰	۷۱/۸۸



نمودار شماره ۱۶: عملکرد بیمه اشخاص در سال ۱۳۹۳

۱۰.۵. مدیریت بیمه‌های زندگی

ا. شرح کلی مأموریت

- حفظ و توسعه پرتفوی بیمه‌های عمر و سرمایه گذاری
- تهیه و تدوین دستورالعمل‌های فنی در فرآیند صدور و خسارت
- اعمال نظارت مستمر بر عملکرد فنی واحدهای صدور
- توسعه زیرساخت‌ها و ارائه خدمات در زمان صدور بیمه نامه‌ها و پرداخت خسارت
- تعامل با خسارت دیدگان
- پذیرش ریسک‌های معقول و اجتناب از ریسک‌های نامناسب به منظور کاهش ضریب خسارت
- حفظ اعتبار و تعهد پذیری شرکت در بیمه‌های عمر
- بستر سازی جهت ایجاد مزیت‌ها و ظرفیت‌های رقابتی با دیگر شرکت‌ها
- صرفه جویی و بکارگیری بهینه از امکانات در اختیار
- دایر نمودن بایگانی‌های الکترونیکی
- هماهنگی و پیگیری مربوط به رفع نقایص سیستم نرم افزار
- برگزاری جلسات کمیته بیمه‌های زندگی
- ارتقاء فنی حرفه‌ای کارشناسان شعب

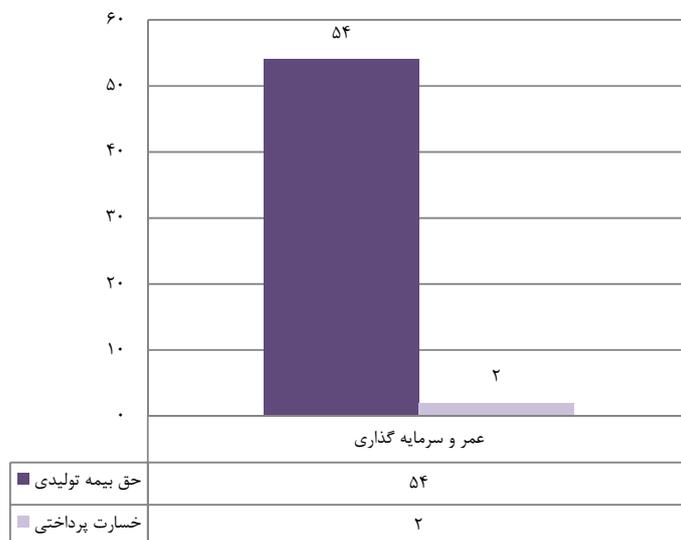
ب. اهم فعالیت‌های انجام شده در سال ۱۳۹۳

این مدیریت با در اختیار داشتن ۳ نیروی متخصص در سال ۱۳۹۳ فعالیت‌های زیر را به انجام رسانده است:

- اعطای صدور بیمه نامه به نمایندگی‌های واجد شرایط
- ریز مقررات مربوط به ایجاد مراکز فروش حرفه‌ای
- انعقاد قرارداد فروش حرفه‌ای بیمه‌های عمر در تهران، استان‌های خراسان شمالی، رضوی، جنوبی و تبریز
- اعلام اولین نرخ قطعی سود مشارکت در منافع بیمه گذاران سال ۱۳۹۲ (اولین سال شروع بیمه‌های عمر)
- ایجاد شعب تخصصی بیمه‌های عمر در تهران، تبریز و سمنان
- تدوین دستورالعمل‌های فنی در خصوص ریز مقررات فرآیند صدور و خسارت
- بر طرف نمودن بعضی از مشکلات فنی موجود در بیمه‌های عمر
- ایجاد بعضی از محدودیت‌های سیستمی برای صدور بیمه‌های عمر

جدول شماره ۲۵: عملکرد بیمه عمر و سرمایه گذاری در سال ۱۳۹۳

نسبت خسارت	خسارت پرداختی	حق بیمه تولیدی	رشته
۳/۹۷	۲ ۱۵۹ ۷۲۱ ۵۶۶	۵۴ ۳۸۲ ۱۱۹ ۱۱۰	عمر و سرمایه گذاری



نمودار شماره ۱۷: عملکرد بیمه عمر و سرمایه گذاری در سال ۱۳۹۳

ت. پیش بینی عملکرد سال ۱۳۹۴

در این خصوص مهمترین برنامه ریزی‌ها در این مدیریت، مصوب نمودن ریز مقررات مربوط به ایجاد مراکز فروش حرفه‌ای است که حجم بالای فروش این بیمه نامه‌ها در گرو ایجاد این مراکز فروش می‌باشد. مراکز فروش بیمه‌های زندگی به صورت شبکه‌ای است که با استفاده از مدیران با توانایی و تجربه بالا و با توجه به شناخت بازار و نیاز مردم تاثیر بسزایی در معرفی و افزایش حجم فروش بیمه‌های عمر خواهند داشت. این مدیران در یک پروسه چند ساله در قالب یک برنامه منسجم، با آموزش نمایندگی‌های بیمه‌های عمر جهت عرضه بیمه‌های زندگی به نحو گسترده‌ای در بازار ورود می‌نمایند و مهمتر اینکه افرادی که در این سیستم پرورش می‌یابند پس از مدتی دارای توانایی بالای در بحث فروش خواهند شد.

جدول شماره ۲۶: پیش بینی عملکرد بیمه‌های سال ۱۳۹۴

عنوان	تا سال ۹۳	پیش بینی سال ۹۴
تعداد مراکز فروش حرفه‌ای	۳	۷
تعداد بیمه نامه‌های صادره	۱۵۷۰۰	۴۵۰۰۰
حق بیمه وصولی (ریال)	۶۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
ذخیره ریاضی (ریال)	۳۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۲۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰

پیش بینی سال ۹۴ بر اساس تجزیه و تحلیل فروش دو سال گذشته و با توجه به قراردادهای در دست اقدام مراکز فروش حرفه‌ای و افزایش توانمندی‌های شبکه فروش اعلام می‌گردد.

- طرح‌های جدیدی که قابل بررسی خواهند بود:
 - ✓ بیمه مستمری در دوران باز نشستگی
 - ✓ بیمه باز خرید سنوات خدمت
- طرح‌های جانبی که قابل بررسی می‌باشند:

- ✓ تخفیف در بیمه نامه‌های ثالث خودرو مربوط به دارندگان بیمه‌های عمر در صورتی که واجد شرایط باشند.
- ✓ اقساطی کردن حق بیمه ثالث خودرو مربوط به دارندگان بیمه‌های عمر در صورتی که واجد شرایط باشند.
- ✓ تحت عضویت قرار دادن دارندگان بیمه‌های عمر در باشگاه گردشگری ایرانیان

- تنوع بخشیدن در وصول حق بیمه
- رفع کاستی‌ها و بر طرف نمودن برخی از مشکلات در سیستم نرم افزار و سرعت در سرویس دهی

۱۰.۶. مدیریت بیمه‌های مهندسی

این مدیریت با ۵ نفر نیروی متخصص در سال ۱۳۹۳ فعالیت‌های زیر را به انجام رسانده است:

أ. شرح کلی مأموریت

الف) بخش صدور بیمه نامه مهندسی

- نظارت بر عملکرد بر اساس آیین نامه صدور بیمه نامه‌های مهندسی که در مهر ماه سال ۱۳۹۲ به کلیه شعب ابلاغ گردید. با عنایت به تجربه سال ۹۱ و ۹۲ و با لحاظ تجربیات قبلی مجموعه مدیریت مهندسی، با اعمال نظرات تخصصی نسبت به کنترل شرایط مربوط به هر بیمه نامه اقدام گردید. با توجه به تنوع رشته‌ای در بیمه‌های مهندسی این مدیریت با به کارگیری افراد متخصص و با تجربه سعی در کنترل ریسک‌های اتخاذ شده نموده است.

- بازدید اولیه حسب مورد قبل از صدور بیمه نامه و بررسی گزارش بازدید توسط هر کارشناس با توجه به نوع پروژه
- درج شرایط لازم در شرایط خصوصی بیمه نامه‌ها با توجه به نوع ریسک‌های اتخاذ شده و با عنایت به تجربیات قبلی
- کنترل و بررسی نرخ‌های شرکت‌های مختلف شرکت کننده در اعلام‌ها به منظور دستیابی به آمار دقیق جهت کنترل بازار رقابت با شرکت‌های بیمه گر مختلف
- تربیت بدنه کارشناسی به منظور احداث زیر ساخت‌های لازم جهت حرکتی مثبت و رو به جلو. بدین منظور با هماهنگی مدیریت آموزش و برنامه‌ریزی به عمل آمده نسبت به آموزش برخی شعب بر اساس برنامه ارائه شده اقدام گردید.

ب) بخش خسارت بیمه نامه‌های مهندسی

- نظارت بر اجرای دستورالعمل خسارت
- به کارگیری کارشناسان اصلح جهت تسریع در رسیدگی به خسارات
- کلیه تجربیاتی که در بازدیدهای خسارت به دست می‌آیند در اختیار همکاران بخش صدور بیمه نامه قرار گرفته تا با کنترل ریسک، نرخ و شرایط مناسب‌تر و علمی‌تری جهت صدور بیمه نامه به کار گرفته شود.
- تربیت بدنه کارشناسی در حوزه خسارت
- عقد قرارداد با کارشناسان مستقل در شعب مختلف به منظور رسیدگی به خسارات

در این خصوص از کارشناسانی در بازدید و برآورد خسارات استفاده می‌شود که دارای مدرک کارشناسی رسمی دادگستری یا ارزیاب خسارت بیمه مرکزی با سابقه کار باشند.

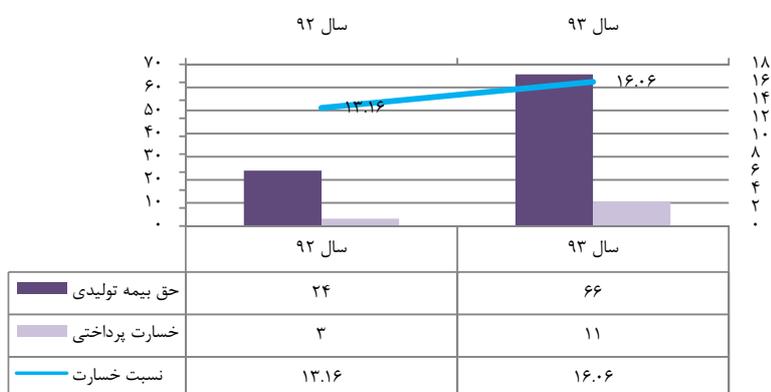
لذا با توجه به موارد فوق چگونگی عملکرد در بخش خسارت به شرح زیر می‌باشد:

در سال ۱۳۹۳ کل خسارت پرداختی در بیمه‌های مهندسی حدود ۱۱ میلیارد ریال بوده که در مقایسه با سال ۱۳۹۲ از رشد قابل توجهی برخوردار است. این رشد با در نظر گرفتن میزان پرتفوی اخذ شده و معوقات خسارات منطقی بوده و به رقم واقعی نزدیک شده است.

ب. اهم فعاليت‌هاى انجام شده در سال ۱۳۹۳
 رشد ۱۷۳٪ پرتفوى رشته مهندسى در صدور و رشد پرداخت خسارت ۲۳۴٪ نسبت به مدت مشابه سال گذشته به شرح جدول زير مى‌باشد:

جدول شماره ۲۷: صدور و خسارت بيمه‌هاى مهندسى در سال ۱۳۹۲ و ۱۳۹۳

مقايسه ميزان صدور و خسارت سال ۱۳۹۲ و ۱۳۹۳ رشته مهندسى (ارقام به ريال)				
رديف	عملکرد	سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۳	ميزان رشد (به درصد)
۱	صدور	۲۴۰۱۷۱۰۳۱۰۷	۶۵۷۱۱۹۱۴۴۱۱	۱۷۳/۶
۲	خسارت	۳۱۵۸۷۵۵۲۷۱	۱۰۵۴۶۶۴۹۹۴۳	۲۳۴



نمودار شماره ۱۸: عملکرد بيمه‌هاى مهندسى در سال ۱۳۹۳ (ارقام به ميليارى ريال)

- ت. مهمترين عملکرد برجسته و قابل توجه
- گسترش مشاركت بيشتر با ساير شركت‌هاى بيمه‌اى در رشته‌هاى مختلف شامل شكست ماشين آلات، تمام خطر پيمانكارى و نصب، انرژى و جامع ماشين آلات با مجموع حق بيمه‌اى بالغ بر ۱۶ ميليارى ريال. در واقع با نگاهى بر عملکرد كلى و سهم اخذ شده از ساير شركت‌ها مى‌توان به سهم ۲۵٪ بيمه نامه‌هاى مشاركتى اشاره نمود.
 - افزايش پرتفوى در رشته شكست ماشين الات با جذب مجموعه فولاد بناب: در اين خصوص ۵ فقره بيمه نامه شكست ماشين آلات صادر گرديد و ۱۰٪ از كل آن از طرف شركت بيمه آرمان به صورت كنسرسيوم واگذار گرديد. اين مورد سبب افزايش اعتبار شركت بيمه آرمان در زمينه بيمه نامه‌هاى مهندسى گرديد.
 - آموزش گام به گام شعب در زمينه صدور يا خسارت بر حسب مورد: اين موضوع علاوه بر برنامه ريزى مدون آموزشى در زمان صدور و يا بروز خسارت از طريق پرسنل مستقر در مجموعه مديريت مهندسى به صورت گام به گام صورت گرفته و بديهى است منجر به افزايش توانايى پرسنل شعب و تصميم گيرى بهتر در موعد مقرر خواهد شد.
- لازم به ذكر است رسيدگى به خسارت بيمه نامه‌هاى صادره در مجتمع مركز از قبيل تمام خطر اموال و يا شكست ماشين آلات از طريق شعب و با به كارگيرى كارشناسان متخصص شعبه و يا مستقل و با هدايت ستاد صورت گرفته است.

ث. پیش‌بینی عملکرد سال ۱۳۹۴

- این پیش‌بینی با اعمال درصد رشد متوسط صنعت بیمه به اضافه ۵٪ مازاد بر رشد صنعت در نظر گرفته شده و مورد عمل قرار گرفته است:

جدول شماره ۲۸: پیش‌بینی عملکرد بیمه‌های مهندسی در سال ۹۴

پیش‌بینی میزان عملکرد (ارقام به ریال)		
سال ۱۳۹۴	رشته	ردیف
۸۵ ۴۲۵ ۴۸۸ ۷۳۴	مهندسی	۱
۹ ۵۷۹ ۱۸۴ ۴۴۶	خاص	۲

ارائه برنامه فوق و پیش‌بینی عملکرد سال ۹۴ و افزایش پرتفوی در نظر گرفته به منظور حصول رتبه قابل قبول (حداقل ۸ رتبه در رشته مهندسی) در سال جاری صورت گرفته است.

- فعال نمودن شعبه‌هایی که دارای پتانسیل کارکرد در رشته مهندسی بوده و تاکنون فعالیتی ننموده اند.
- فعال نمودن شعبه‌هایی که صدور بیمه نامه عیوب اساسی و پنهان ساختمان از طریق شهرداری‌های آن شهر اجبار شده و تاکنون فعالیتی نداشته اند.
- تغییر رویه هرچه بیشتر به سمت بیمه نامه‌های خرد به منظور افزایش و حفظ پرتفوی و کنترل ریسک
- ارائه برنامه آموزشی جهت برگزاری کارگاه‌های مربوطه حسب نوع رشته. این کارگاه‌ها بر اساس نمونه بازدیدها و گزارشات تنظیم شده و ارزیابی ریسک صورت گرفته برگزار می‌گردد و همچنین نحوه تعامل با بیمه گذار و توجیه فنی آن آموزش داده خواهد شد.
- تقسیم بندی شعب به لحاظ نوع صنایع مستقر در استان مربوطه و تعیین راهکارها و بازار هدف آن.
- راه اندازی بیمه نامه ترانزیت جهت فعال نمودن بیمه نامه خاص.
- قرار گرفتن در جمع ۸ شرکت برتر بیمه‌ای در رشته مهندسی.

۱۰.۷. مدیریت بیمه‌های مسئولیت

أ. شرح کلی مأموریت

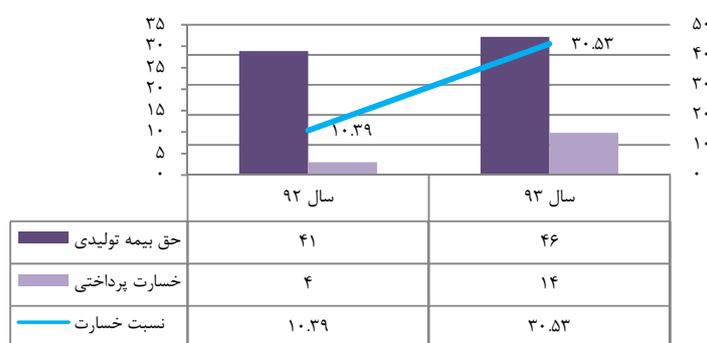
بیمه مسئولیت که بر اساس آن خسارات وارد به کارکنان و اشخاص ثالث توسط شرکت بیمه جبران می‌شود، از لحاظ تنوع یکی از گسترده ترین رشته‌های بیمه‌ای است. بطوری‌که نه تنها در حال حاضر با ارائه ده‌ها نوع بیمه مسئولیت نیاز بسیاری از آحاد جامعه از این طریق برطرف می‌گردد بلکه با توجه به تغییرات سریع در روابط و مناسبات اجتماعی که مبنای پیدایش انواع جدیدی از مسئولیت‌ها می‌باشد، ضرورت دارد همگام با نیازهای آحاد جامعه به برخورداری از تأمینات بیشتر، طرح‌های جدیدی در این زمینه به مرحله اجرا گذارده شود. در این راستا این مدیریت در تلاش است تا با ارائه طرح‌های نوین، ضمن تعمیم تأمین آرامش خاطر افراد جامعه نسبت به افزایش پرتفوی اقدام نماید.

ب. اهم فعالیت‌های انجام شده در سال ۱۳۹۳

با عنایت به آمار صدور سال ۹۳، آمار مقایسه‌ای عملکرد رشته مسئولیت در سال ۹۲ و ۹۳ به شرح جدول شماره ۲۹ می‌باشد:

جدول شماره ۲۹: صدور و خسارت بیمه‌های مسئولیت در سال ۱۳۹۳

مقایسه میزان صدور و خسارت سال ۱۳۹۲ و ۱۳۹۳ رشته مسئولیت (ارقام به ریال)				
ردیف	عملکرد	سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۳	میزان رشد (به درصد)
۱	صدور	۴۱ ۲۹۰ ۷۰۵ ۳۴۲	۴۵ ۹۵۰ ۰۲۵ ۹۱۷	۱۱/۲۸
۲	خسارت	۴ ۲۹۱ ۵۸۸ ۴۸۶	۱۴ ۰۳۴ ۱۷۲ ۱۵۹	۲۲۷
۳	نسبت خسارت	۱۰/۳۹	۳۰/۵۴	۱۹۴



نمودار شماره ۱۹: صدور و خسارت بیمه‌های مسئولیت در سال ۱۳۹۳

ت. مهمترین عملکرد برجسته و قابل توجه

- شروع برنامه آموزش کارشناسان شعب بمنظور بهره‌وری بیشتر از پیش پرسنل
- برنامه ریزی و تنظیم تقویم آموزشی جهت نمایندگان تحت سرپرستی هر شعبه
- آموزش پرسنل شعبه نمایشگاه بمنظور تعامل هرچه بیشتر با بیمه‌گذاران
- تهیه جدول محاسبه با فرمت اکسل جهت بیمه‌نامه‌هایی که سیستم فن‌آوران فاقد محاسبه آن می‌باشد
- آموزش شعب و نمایندگان تحت سرپرستی بمنظور استفاده از جدول محاسبه فوق
- آموزش بایگانی مجازی به کارشناسان خسارت شعب
- برگزاری جلسات با بیمه‌گذاران جهت تعامل بیشتر
- برگزاری جلسات متعدد با زیان‌دیدگان و بیمه‌گذاران بمنظور حفظ حقوق و تکریم ایشان
- برگزاری جلسات در خصوص انعقاد قرارداد با سازمان نظام مهندسی کشاورزی در کلیه رشته‌های بیمه مسئولیت
- انعقاد قرارداد با سازمان نظام مهندسی کشاورزی
- صدور بیمه‌نامه پیرو انعقاد قرارداد با سازمان فوق

ث. پیش‌بینی عملکرد سال ۱۳۹۴

جدول شماره ۳۰: پیش‌بینی عملکرد بیمه‌های مسئولیت در سال ۱۳۹۴

پیش‌بینی عملکرد سال ۹۴ رشته مسئولیت (ارقام به ریال)		
میزان رشد (به درصد)	پیش‌بینی سال ۹۴	حق بیمه تولیدی سال ۱۳۹۳
۱۹/۸۲	۵۵ ۰۵۹ ۳۷۱ ۵۷۸	۴۵ ۹۵۰ ۰۲۵ ۹۱۷

- آموزش نمایندگان بمنظور آگاهی و تسهیل در فروش بیمه‌های مسئولیت
- آموزش مستمر کارشناسان مستقر در شعب سراسر کشور
- تدوین آئین نامه مجوز صدور جهت نمایندگان
- نصب سیستم فن‌آوران و اکسل بمنظور تسهیل در امر ارائه نرخ و شرایط جهت نمایندگان فاقد مجوز صدور
- افزایش میزان پرتفوی در کلیه رشته‌های بیمه مسئولیت و گذشتن از میزان پرتفوی مورد انتظار و رسیدن به میزان آرمانی
- بکارگیری تمهیدات لازم در جهت کاهش میزان خسارات بخصوص در رشته‌های کارفرما در قبال کارکنان
- آموزش کارشناسان مستقر در ستاد و شعب در جهت شناسایی هر چه بهتر ریسک
- بررسی و طرح ریزی رشته‌های جدید بیمه‌ای در بیمه‌های مسئولیت مدنی سایر با توجه به نیاز جامعه
- هماهنگی و تعامل با بیمه گذاران خاص مانند مجتمع فولاد و بانک مسکن

۱۰.۸. مدیریت بیمه‌های اتکایی

أ. شرح کلی مأموریت

- ایجاد حاشیه امن برای بیمه گر واگذارنده (مستقیم) در برابر خسارت‌هایی که ممکن است باعث ورشکستگی او گردد.
- ایجاد ثبات در امر صدور بیمه نامه و بیمه گری بیمه گر واگذارنده.
- افزایش قابلیت توسعه فعالیت بیمه گر چه از نظر اهمیت و انواع ریسک‌هایی که می‌تواند بپذیرد و چه از نظر حجم معاملات.
- خطر را در سطح وسیعی پراکنده می‌سازد.
- بیمه اتکایی می‌تواند بیمه گر واگذارنده (مستقیم) را در سرمایه گذاری برای فعالیت‌های بیمه‌ای مساعدت نماید.
- افزایش ظرفیت قبول ریسک شرکت مربوط به قراردادهای بیمه‌ای مشتریان بزرگ.

ب. اهم فعالیت‌های انجام شده در سال ۱۳۹۳

۱. اتکایی اجباری

این مدیریت با هماهنگی مدیریت‌های فنی و با رعایت قوانین بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، کلیه واگذاری‌های اتکایی اجباری را هر ماه به طور منظم از طریق ارسال خلاصه عملکرد به همراه فایل اکسل بردروها به مدیریت محترم اتکایی بیمه مرکزی ج.ا.ایران و همچنین بررسی و تایید اطلاعات مربوط به سیستم سنبهاب (سامانه نظارت و هدایت الکترونیکی بیمه) را انجام داده است که ارسال به موقع و دقت در انجام امور محوله موجب گردیده است که بیمه مرکزی ج.ا.ایران، این شرکت را جزء شرکت‌های با عملکرد مثبت قرار دهد.

۲. تمدید قرارداد مشارکت

با توجه به انعقاد قرارداد مشارکت اتکایی، شرکت درصد ثابتی از هر ریسک و خطر موجود در رشته‌های باربری، آتش سوزی، مهندسی و پول در صندوق را به بیمه گران اتکایی واگذار و هر خسارت واقع شده را با کارمزد مشخص شده در قرارداد واگذار می‌نماید. شایان ذکر است قرارداد فوق با راهبری بیمه مرکزی ج.ا.ایران و سه شرکت بیمه اتکایی ایرانیان، بیمه امین و بیمه ملت بوده است.

۳. بیمه اتکایی اختیاری

بر اساس مقررات و آیین نامه شورای عالی بیمه، چنانچه خطر و ریسک اعلام شده از سوی مدیران فنی مزاد بر سهم نگهداشت شرکت و قرارداد مشارکت باشد این مدیریت با تعاملی که با مدیران اتکایی شرکت‌های بیمه دارد ظرفیت مزاد ریسک را واگذار می‌نماید. تعداد بیمه نامه‌های واگذار شده در سال ۱۳۹۳ نوزده فقره می‌باشد. در سال ۱۳۹۳ میزان حق بیمه اتکایی واگذاری اختیاری، خسارت واگذاری اتکایی اختیاری و کارمزد اتکایی واگذاری به شرح زیر اعلام می‌گردد:

جدول شماره ۳۱: عملکرد بیمه اتکایی اختیاری

ردیف	عنوان	مبلغ (به ریال)
۱	حق بیمه اتکایی واگذاری اختیاری	۴۸ ۸۱۳ ۴۸۲ ۴۴۰
۲	خسارت اتکایی واگذاری اختیاری	۱۱ ۲۸۵ ۰۸۲ ۲۷۲
۳	کارمزد اتکایی واگذاری اختیاری	۱۶ ۱۰۹ ۰۴۰ ۶۸۹

۴. گزارش عملکرد ماهانه و تجمعی

این مدیریت عملکرد ماهانه و تجمعی شرکت را ضمن ارسال به مدیریت طرح و برنامه بیمه مرکزی ج.ا.ایران در سیستم سنهاب (سامانه نظارت و هدایت الکترونیکی بیمه) هم ثبت می‌نماید تا در سالنامه آماری بیمه مرکزی ج.ا.ایران و موارد دیگر مورد استفاده قرار گیرد.

۵. گزارش خسارت معوق و ذخیره ریاضی

بر اساس ضوابط بیمه مرکزی ج.ا.ایران شرکت‌های بیمه موظف به ارسال گزارش خسارت معوق و ذخیره ریاضی در پایان هر سه ماه می‌باشند که این مدیریت گزارشات فوق را در پایان هر سه ماه علاوه بر ارسال به مدیریت اتکایی بیمه مرکزی ج.ا.ایران در سیستم مکانیزه سنهاب هم ثبت نموده است.

ت. پیش‌بینی عملکرد سال ۱۳۹۴

با توجه به سیاست کلان شرکت مبنی بر افزایش سرمایه، در آینده ای نزدیک با افزایش سهم نگهداشت این مدیریت علاوه بر واگذاری بیمه نامه‌های مزاد بر ریسک، نسبت به قبولی ریسک از شرکت‌های بیمه دیگر قبولی خواهد داشت. بر اساس نامه بیمه مرکزی ج.ا.ایران ظرفیت مجاز نگهداری شرکت ۳۴۱ ۶۰۹ میلیون ریال می‌باشد.

۱۱. حوزه معاونت مالی و سرمایه گذاری

۱۱.۱. مدیریت امور سهام و مجامع

• فعالیت‌های انجام شده در حوزه مدیریت سهام

- ۱- برگزاری ۵ دوره مجامع عمومی و فوق العاده
- ۲- ثبت افزایش سرمایه شرکت از ۶۰۰ میلیارد ریال به ۱۲۰۰ میلیارد ریال در اداره ثبت شرکت‌ها
- ۳- هماهنگی جهت پرداخت سود سهام و مطالبات سهامداران
- ۴- ارائه برگه سهام جدید شرکت به سهامداران متقاضی

- ۵- جمع آوری و کنترل مدارک اعضاء منتخب هیأت مدیره جهت ارسال به بیمه مرکزی
 ۶- ثبت خرید و فروش سهام شرکت از طریق سیستم مدیریت فناوری بورس (BBS) و انتقال به سیستم فصل رایانه

• جدول خرید و فروش ماهانه

جدول تعداد و حجم معاملات انجام شده در سال مالی منتهی به ۲۹ اسفند ۹۳ به شرح زیر می باشد:

جدول شماره ۳۲: جدول خرید و فروش ماهانه سال ۱۳۹۳

دوره زمانی معاملات	تعداد معاملات	حجم سهام معامله شده
فروردین	۹	۵۳۰۸۹
اردیبهشت	۰	۰
خرداد	۲۰	۱۶۷۷۷۷
تیر	۱	۲۸۰
مرداد	۰	۰
شهریور	۲۷	۲۵۰۶۵۰
مهر	۳۸۶	۳۶۸۷۶۴۰
آبان	۷۳۲۵	۱۳۵۸۲۶۴۰
آذر	۱	۱۵۱۴۶۳۴
دی	۱۰۵۷	۱۰۰۵۵۳۹۰
بهمن	۱۴۲۵	۱۳۲۰۴۴۹۰
اسفند	۲۰۰۷	۲۰۰۰۵۹۸۱

۱۱.۲. مدیریت امور مالی

أ. شرح کلی مأموریت

برکسی پوشیده نیست که ارائه صورتهای مالی شفاف، گویا و قابل فهم از الزامات قانونی شرکتهای بیمه بوده و سازمانها و اشخاص متعددی نظیر بازرس قانونی و حسابرس مستقل، بیمه مرکزی، سازمان بورس و اوراق بهادار و ... بر اجرای این امر کنترل و نظارت دقیق دارند. همچنین لازمه رعایت این الزامات قانونی، انجام فعالیتهای مالی بطور دقیق و با رعایت تمامی استانداردهای و کنترلهای داخلی طی دوره مالی می باشد.

واحد امور مالی در طی سال ۹۳ جهت ارائه سرویس هرچه بهتر به بیمه گذاران، زیاندیدگان و مراجع نظارتی تمامی تلاش خود را نموده و سعی داشته به بهترین نحو در راستای اهداف سازمانی همراستا با سایر واحدها با رعایت تمامی موازین قانونی حرکت نماید.

ب. اهم فعالیتهای انجام شده در سال ۱۳۹۲

۱. تهیه و تنظیم صورتهای مالی سه ماهه، شش ماهه، نه ماهه و سالانه به همراه یادداشتهای توضیحی (در صورت لزوم) و ... گزارشات فصلی خرید و فروش موضوع ماده ۱۶۹ مکرر قانون مالیاتهای مستقیم و ارائه به سازمان امور مالیاتی

۲. مدیریت نقدینگی و سرمایه در گردش شرکت
۳. برگزاری دوره‌های آموزشی و هماهنگی جهت انجام امور مالی با حسابداران شعب
۴. تمرکز دریافت وجوه حق بیمه اعم از وجوه نقد و چک‌های سررسید دار در حساب‌های مرکز به جهت مدیریت نقدینگی
۵. تدوین آئین نامه، بخشنامه و دستور العمل‌هایی به منظور یکسان سازی و پوشش هرچه بهتر فعالیت‌های مالی در سراسر کشور
۶. پیگیری مطالبات معوق شرکت
۷. تمرکز پرداخت‌ها اعم از خسارت، الحاقیه برگشتی، کارمزد و ... به جهت کاهش هزینه و جلوگیری از رسوب وجوه نقد در بانک‌های مختلف و رعایت هرچه بهتر کنترل‌های داخلی
۸. مکانیزه کردن مغایرت‌های بانکی و گردش تنخواه گردان‌های شعب
۹. استفاده بهینه از نظارت‌های دریافت و پرداخت بانک‌های مختلف و ماحصل آن پرداخت خسارت به زیاندیدگان با میانگین حداکثر دو روز کاری

۱۱.۳. مدیریت سرمایه گذاری

سرمایه گذاری در صنعت بیمه مطابق با آئین‌نامه ۶۰ شورای عالی بیمه دارای ترتیب و شرایط خاصی می‌باشد. شرکت بیمه آرمان با در نظر گرفتن جمیع جهات و هدایت سرمایه‌های شرکت به سمت حوزه‌های کم ریسک سرمایه‌گذاری، در سال ۱۳۹۳ مطابق با جدول زیر اقدام نموده است:

جدول شماره ۳۳: انواع سرمایه‌گذاری در سال ۱۳۹۳

انواع سرمایه گذاری بلند مدت و کوتاه مدت در سال ۱۳۹۳ (ارقام به میلیون ریال)	
۱۰۱ ۵۳۰	سرمایه‌گذاری در سهام شرکت‌های فرا بورس
۱۶۰ ۲۱۶	سرمایه‌گذاری در سهام شرکت‌های بورس
۵۸۸ ۲۲۸	سپرده بلند مدت بانکی
۱۸۵ ۶۴۶	سرمایه گذاری در اموال غیر منقول
۶۰ ۳۵۱	سرمایه گذاری در سهام سایر شرکت‌ها
۴۱۶ ۵۷۹	سپرده کوتاه مدت بانکی

جدول شماره ۳۴: درآمد حاصل از سرمایه‌گذاری‌ها

درآمد سرمایه گذاری	
شرح	دوره مالی منتهی به ۱۳۹۳/۱۲/۲۹ (ارقام به میلیون ریال)
درآمد سود سپرده‌های بانکی کوتاه مدت	۱۳۵ ۳۴۹
درآمد سود سپرده‌های بانکی بلند مدت	۱۰۸ ۷۶۹
درآمد سرمایه گذاری در سهام شرکت‌های بورس و فرابورس	۶۷ ۷۶۸
خالص درآمد سرمایه‌گذاری حاصل از محل ذخایر فنی	۱۰۸ ۱۵۰
خالص درآمد سرمایه‌گذاری از محل سایر منابع	۱۵۷ ۱۸۴

۱۲. حوزه معاونت توسعه و پشتیبانی

هر سازمان برای حفظ پویایی خود نیازمند مرجعی است برای تفکر، برنامه‌ریزی، سازماندهی، کنترل و مهندسی مجدد فرایندها. بخش اعظمی از این وظایف در شرکت بیمه آرمان بر عهده معاونت توسعه و پشتیبانی می‌باشد. بازاریابی، اجرای پروژه‌های کلان، تدوین برنامه‌های عملیاتی سالانه مدیریت‌های زیر مجموعه و شعب، نهادینه نمودن وظایف مدیریت‌ها بر اساس برنامه‌های کوتاه مدت و میان مدت، تعریف و اجرای پروژه‌های پژوهشی مرتبط با وظایف مدیریت‌ها، تدوین آیین‌نامه‌ها و مستندسازی فرایندها و نهایتاً کنترل و بررسی مداوم کلیه واحدهای سازمان را می‌توان بعنوان مهمترین فعالیت‌های معاونت توسعه و پشتیبانی در سال ۱۳۹۳ در نظر گرفت. مجموعه فعالیت‌های صورت گرفته در حوزه معاونت توسعه و پشتیبانی در سال ۱۳۹۳ به شرح زیر می‌باشد:

۱۲.۱. مدیریت شبکه فروش

أ. شرح کلی مأموریت

- پیگیری، معرفی و پیشبرد جذب نیروهای فنی و مالی در شعب
- پیگیری اخذ نرخ از مدیریت‌های فنی در صورت وجود مشکل و یا عدم امکان توجیه توسط شعب
- کنترل مرخصی و ماموریت روزانه و ساعتی رؤسای کل و رؤسای شعب و ماموریت روزانه سایر همکاران شعب
- تهیه طرح و توجیه فنی و اقتصادی در راستای افتتاح و راه اندازی شعب جدید
- بررسی شکایات مربوط به شعب تا مرحله جذب رضایت بیمه گذاران و زیاندیدگان
- اعلام نیازهای آموزشی شعب و هماهنگی با مدیریت مربوطه در جهت اجرای آن
- پاسخگویی به مکاتبات بیمه مرکزی در خصوص شعب و نمایندگان

ب. اهم فعالیت‌های انجام شده در سال ۱۳۹۳

- افتتاح دو شعبه کیش و بابل
- بازدید از قریب به ۸۵ درصد شعب تهران و شهرستان که بعضاً به دو یا سه بازدید در برخی شعب هم رسیده است و این بازدیدها حدود ۱۰۰روز- نفر ماموریت روزانه و بیش از ۳۰ ساعت ماموریت ساعتی می‌باشد.
- بازرسی فنی و مالی شعب در حدی که بسیاری از مشکلات موجود رفع شده است.
- پیگیری مطالبات شعب از بیمه گذاران بطور روزمره و ارائه گزارشات رؤسای شعب در این زمینه
- پیگیری و اخذ نرخ از مدیریت‌های محترم فنی و همچنین کنترل و ترغیب شعب به جذب و کسب پرتفوی مطلوب و با سبب کامل بیمه‌ای (تجمیع امور بیمه‌ای)
- کنترل روزمره ماموریت‌های ساعتی و روزانه شعب بصورت لحظه‌ای
- شناسایی و معرفی نیروهای فنی و مالی در صنعت بیمه به شرکت و هدایت در مسیر جذب و همچنین بررسی کارای نیروهای شرکت و حذف نیروهای ناکارآمد که تعدیل و جذب در این زمینه برای سال ۹۳ به گونه‌ای بوده که تعداد بیش از ۱۲ نفر از همکارانی که کارایی کمتری داشته اند حذف و حداقل تعداد ۳۰ نفر نیروی مجرب در سراسر شعب جذب گردیده اند.
- شناسایی، معرفی و جذب حدود ۹ رییس شعبه که از این تعداد ۷ نفر آن‌ها کارایی داشته‌اند که همین مهم منجر به تمديد قرارداد و ادامه همکاری ایشان با شرکت شده است.

ت. خلاصه عملکرد شبکه فروش در سال ۱۳۹۳

جدول شماره ۳۵: عملکرد مستقیم و غیر مستقیم سال ۱۳۹۳ (ارقام به ریال)

ردیف	عنوان	حق بیمه تولیدی (به ریال)	خسارت پرداختی (به ریال)	نسبت خسارت (به درصد)
۱	کارگزاران	۱ ۴۰۳ ۲۹۹ ۵۸۱ ۹۸۴	۱۰۰ ۷۰۳ ۳۲۸ ۸۵۱	۷/۱۸
۲	نمایندگان	۱ ۳۱۹ ۶۷۱ ۳۳۹ ۸۹۲	۵۷۴ ۲۵۷ ۲۶۸ ۹۱۹	۴۳/۵۲
۳	شعب	۲۶۶ ۰۳۰ ۷۵۶ ۵۶۷	۱۳۰ ۳۴۲ ۱۵۳ ۴۸۲	۴۹
۴	جمع	۲ ۹۸۹ ۰۰۱ ۶۷۸ ۴۴۳	۸۰۵ ۳۰۲ ۷۵۱ ۲۵۲	۲۶/۹۴



نمودار شماره ۲۰: عملکرد مستقیم و غیر مستقیم سال ۱۳۹۳ (ارقام به ریال)

ث. عملکرد برجسته و قابل توجه شبکه فروش در سال ۱۳۹۳

- ورود کلیه اطلاعات شعب شرکت در سامانه سنهاب
- پیگیری و رتق و فتق تخلفات صورت گرفته توسط برخی شعب که از مهمترین آنها شعب شیراز، همدان و قم بوده که مطابق گزارشات موجود، کلیه وجوه، اخذ و موضوع بطور کلی حل و فصل گردیده است.
- افتتاح و راه اندازی مراکز فروش حرفه‌ای بیمه‌های عمر در تبریز، سمنان و یزد

ج. پیش بینی عملکرد سال جاری

با عنایت به رشد آماری سال ۹۳ در مقایسه با سال ۹۲ به میزان حدود صد درصد، پیش بینی می‌گردد عملکرد شعب و شبکه فروش در سال جاری به میزان بیش از ۷۰ درصد افزایش یافته که رشد این اعداد به تنهایی برای شعب در حدود ۵۰ درصد رشد خواهد بود. لازم بذکر است برآورد رشد عملکرد شرکت به تفکیک رشته منوط به سیاست‌های حوزه فنی می‌باشد.

ح. ارایه چشم انداز، طرح ها و برنامه های جدید برای سال جاری

- افتتاح و راه اندازی حداقل یک شعبه در شهرستان چالوس
- شناسایی و جذب بیش از ۱۰ رییس شعبه جهت همکاری در شعب فاقد مسئول و یا جایگزینی مسئولین شعب با کارایی کم
- شناسایی و جذب کارشناسان فنی و مالی مجرب برای تکمیل کادر شعب

امور نمایندگان و کارگزاران

أ. شرح کلی مأموریت معاونت مربوطه:

- انجام مصاحبه با نمایندگان و گزینش متقاضیان نمایندگی
- اعطای کد نمایندگی و کارگزاری
- اعطای پروانه، قرار داد و مهر به کلیه نمایندگان به محض دریافت کد
- اعطای مجوز صدور به نمایندگان بلافاصله پس از تائید رؤسای شعب
- نیازسنجی در خصوص اعطای کد نمایندگی با توجه به شاخص‌های جغرافیایی و ...
- پاسخگویی به مکاتبات بیمه مرکزی در خصوص نمایندگان و کارگزاران و شرکت در جلسات حضوری مربوطه
- پیگیری دریافت مجوز بازدید اولیه نمایندگان در بعضی از رشته‌ها
- انجام امور مربوط به مرخصی، تعلیق و لغو کد نمایندگان و کارگزاران
- بررسی و پیگیری شکایات مربوط به نمایندگان
- اعلام نیازهای آموزشی متقاضیان نمایندگی
- بررسی و پیگیری امور مربوط به راه اندازی شبکه فروش بیمه عمر بصورت پایلوت در سه استان یزد، آذربایجان شرقی و سمنان
- پیگیری بازدیدهای دوره‌ای نمایندگان توسط شعب در استان‌ها، دریافت گزارش و مستندات مربوطه
- بروز رسانی مشخصات نمایندگان و کارگزاران در سامانه سنهاب بیمه مرکزی و سیستم فناوران

ب. اهم فعالیت‌های انجام شده

- شرکت در جلسات متعدد با بیمه مرکزی در خصوص سامانه سنهاب و رفع موانع و مشکلات
- ثبت، اصلاح و انجام کلیه امور مربوط به سامانه سنهاب بیمه مرکزی در خصوص کلیه نمایندگان و کارگزاران
- ثبت حدود ۱۴۰۰۰ رکورد اطلاعاتی در سامانه سنهاب مربوط به نمایندگان و حدود ۱۲۰۰ رکورد اطلاعاتی در سامانه سنهاب مربوط به کارگزاران
- بازبینی و تکمیل اطلاعات مربوط به بیش از ۵۰۰ نماینده و رفع مشکلات ثبتی توسط نمایندگان
- اعطای ۹۰ کد نمایندگی حقیقی در سال ۱۳۹۳ و تمدید بیش از ۲۴۵ مورد پروانه نمایندگی
- انجام کلیه امور مربوط به اعطای مجوز صدور به تعداد ۵۳۰ نماینده در رشته‌های مختلف
- اعطای ۱۱ کد نماینده فروش ویژه بیمه عمر
- ارائه بیش از ۴۰ نام کاربری و رمز عبور برای قرارداد کشاورزی و بانک کشاورزی (تراکتور سازی)
- پیگیری حدود ۳۰ مورد فعال سازی دسترسی کارگزاران به سیستم اوت لوک
- تعیین تکلیف تعداد ۱۶۷ مورد نماینده غیر فعال
- وجود ۵۱۶ نماینده فعال

ت. مهمترین عملکرد برجسته و قابل توجه

- موفقیت در بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران بعنوان اولین شرکت بیمه‌ای در ثبت اطلاعات و رفع نقایص و مشکلات نمایندگان و کارگزاران تحت سرپرستی در سامانه سنهاب
- اخذ مجوز در خصوص جذب نمایندگان حقیقی، حقوقی و ویژه بیمه عمر

جدول شماره ۳۶: آمار نمایندگان سال ۱۳۹۳

ردیف	استان	بخش دولتی	بخش غیردولتی	تعداد نمایندگان کنونی بیمه آرمان	سهم از استان	سهم بیمه آرمان	پیش بینی ۹۴
۱	آذربایجان شرقی	۴۷۳	۱۲۰۴	۳۹	۴۸	۹
۲	آذربایجان غربی	۲۳۴	۸۷۴	۲۳	۳۵	۱۲	۵
۳	اردبیل	۱۹۲	۵۴۸	۶	۲۲	۱۶	۱۰
۴	اصفهان	۴۶۷	۱۷۶۸	۶۴	۷۱	۷
۵	البرز	۲۳۲	۹۱۸	۱۲	۳۷	۲۵	۱۰
۶	ایلام	۶۴	۱۹۰	۵	۸	۳	۳
۷	بوشهر	۱۰۴	۳۱۴	۱۳	۱۳	۱۰
۸	تهران	۲۵۵۹	۴۲۴۶	۴۵	۱۷۰	۱۲۵	۳۰
۹	چهارمحال و بختیاری	۳۸	۳۴۷	۱۶	۱۴	-۲
۱۰	خراسان جنوبی	۶۹	۲۵۶	۹	۱۰	۱	۶
۱۱	خراسان رضوی	۹۳۶	۱۷۴۷	۲۵	۷۰	۴۵	۵
۱۲	خراسان شمالی	۵۵	۲۸۹	۲	۱۲	۱۰	۵
۱۳	خوزستان	۲۹۰	۱۰۲۲	۱۵	۴۱	۲۶	۱۰
۱۴	زنجان	۷۴	۳۹۶	۱۱	۱۶	۵	۵
۱۵	سمنان	۹۵	۳۴۲	۴	۱۴	۱۰	۱۰
۱۶	سیستان و بلوچستان	۱۴۵	۳۱۵	۱۰	۱۳	۳	۳
۱۷	فارس	۴۰۷	۱۵۶۳	۳۲	۶۳	۳۱	۵
۱۸	قزوین	۸۸	۴۲۴	۹	۱۷	۸	۸
۱۹	قم	۷۷	۳۵۷	۳	۱۴	۱۱	۱۰
۲۰	کردستان	۷۸	۳۷۹	۱۳	۱۵	۲	۵
۲۱	کرمان	۱۶۶	۷۹۶	۲۴	۳۲	۸
۲۲	کرمانشاه	۱۴۸	۶۱۶	۲۰	۲۵	۵	۵
۲۳	کهگیلویه و بویراحمد	۷۱	۱۸۲	۷	۷	۱۰
۲۴	گلستان	۱۸۸	۶۴۹	۱۷	۲۶	۹
۲۵	گیلان	۲۴۴	۹۳۹	۲۸	۳۸	۱۰	۵
۲۶	لرستان	۸۳	۴۱۲	۱۱	۱۶	۵	۵
۲۷	مازندران	۳۲۸	۱,۳۴۳	۲۸	۵۴	۲۶
۲۸	مرکزی	۱۱۶	۵۶۴	۱۷	۲۳	۶
۲۹	هرمزگان	۷۳	۴۵۲	۱۱	۱۸	۷	۵
۳۰	همدان	۱۱۹	۵۳۳	۱۵	۲۱	۶
۳۱	یزد	۱۲۶	۶۰۹	۲	۲۴	۲۲	۲۰
۳۲	کل کشور	۸۳۴۹	۲۴,۵۹۳	۵۱۶	۹۸۴	۴۶۸	۱۹۰

۱۲.۲. مدیریت تحقیق و توسعه

ا. شرح کلی مأموریت

امروزه بسیاری از شرکت‌ها با چالش‌هایی در زمینه تقویت و افزایش توان رقابتی پذیری خود برای بقا در محیط رقابتی کسب و کار مواجه شده‌اند. در این میان تنها شرکت‌هایی که از قابلیت کلیدی و مزیت نسبی بهره می‌جویند توانسته‌اند موفقیت پایداری را کسب نمایند. در فرایند ایجاد مزیت رقابتی فعالیت‌های تحقیق و توسعه نقش بسیار مهمی ایفا می‌نماید. چرا که فعالیت‌های تحقیق و توسعه پایگاه اصلی نوآوری است و به طور مداوم زمینه را برای تقاضاهای جدید فراهم می‌کند. این تقاضاها خود محرک سرمایه گذاری و تضمین کننده رشد و شکوفایی سازمان‌ها می‌گردد.

در صنعت بیمه نیز همچون صنایع دیگر با توجه به رشد سریع تکنولوژی و تشابه خدمات، تثبیت موقعیت و کسب سهم عمده بازار برای کلیه شرکت‌های بیمه دشوار گردیده است. از طرفی نیاز و خواسته‌های مشتریان در حال تغییر بوده و تقاضای خدمات نوین و سرویس‌های متنوع بیمه‌ای رو به افزایش دارد. لذا انجام تحقیقات و شناسایی نیازهای مشتریان منجر به ارائه روشهای جدیدی برای رفع این نیازها خواهد گردید. همین امر باعث شده تا شرکت بیمه آرمان با اعتقادی راسخ به این موضوع، به عنوان یکی از پیشگامان بکارگیری تحقیق و توسعه در صنعت بیمه بشمار رود. این مدیریت با هدف فراهم نمودن زمینه مناسب جهت تحقق چشم اندازها، اهداف و سیاست‌های سازمان، فعالیت‌های خود را بمنظور تعیین و تشخیص موقعیت فعلی شرکت در بازار، و همچنین بقا و پیشرفت در فضای رقابتی پایه ریزی نموده است.

ب. اهم فعالیت‌های انجام شده در سال ۱۳۹۳

مدیریت تحقیق و توسعه در سال ۱۳۹۳ با ۳ نفر نیروی متخصص فعالیت‌های زیر را به انجام رساند:

۱. بررسی و ارائه گزارشات تحلیلی ماهیانه از عملکرد شعب شامل گزارشات آماری، رتبه بندی شعب، بررسی روند پیشرفت و میزان انحراف از برنامه

۲. ارائه و بررسی طرح‌های نوین

۳. تعامل و همکاری با بیمه مرکزی، پژوهشکده بیمه و سازمان مدیریت صنعتی: این مدیریت در سال ۹۳ نیز همچون سال‌های گذشته با بیمه مرکزی و پژوهشکده بیمه در تعامل بوده است. در این راستا می‌توان به مقاله منتخب بیست و یکمین همایش بیمه و توسعه با موضوع بررسی نقش مشتری مداری در افزایش وفاداری مشتریان شرکت‌های بیمه اشاره نمود. همچنین این مدیریت با سازمان مدیریت صنعتی نیز بمنظور حضور شرکت در رتبه‌بندی سال ۱۳۹۳ شرکت‌های برتر ایران (هفدهمین سال رتبه بندی ۱۰۰-IMI) در تعامل مستمر بوده است که منجر به کسب رتبه ۲۶۰ از ۵۰۰ شرکت برتر در سال ۹۳ گردید.

۴. راه اندازی سامانه بیمه‌ای تلفن همراه شرکت بیمه آرمان قابل نصب بر گوشی‌های هوشمند: نرم افزارهای تلفن همراه به دلیل ویژگی‌های خاص این رسانه می‌توانند اثر گذاری مطلوبی بر روی ارتباطات و همچنین اطلاع رسانی مناسب به مشتریان داشته باشند. این نرم افزارها از طریق ایجاد واسط جدید ارتباط با مشتریان، می‌توانند میزان وفاداری ایشان را افزایش داده و منافع شایان توجهی را به سمت شرکت‌ها و سازمان‌های دارنده جاری نمایند. بررسی روند طراحی نرم افزار بیمه‌ای شرکت، قابل نصب بر گوشی‌های هوشمند (IOS, android)، توسط این مدیریت به انجام رسید. با توجه به ضرورت پیاده سازی طرح و بدیع بودن آن، می‌توان آن را به عنوان یکی دیگر از مهمترین فعالیت‌های این مدیریت عنوان نمود. فاز اول این نرم افزار تحت عنوان «آرمان همراه» با قابلیت معرفی محصولات و خدمات بیمه‌ای، اطلاعات شعب و نمایندگان، مراکز درمانی طرف قرار داد، شماره‌های تماس دفتر مرکزی و... در این مدیریت طراحی و به بهره برداری رسید. شایان ذکر است فاز دوم این برنامه به زودی اجرایی می‌گردد و شامل خدماتی از قبیل: پرداخت الکترونیکی حق بیمه، تمدید بیمه نامه و... می‌باشد.

۵. تدوین برنامه عملیاتی شعب برای سال ۹۴: برنامه عملیاتی سال ۹۴ بر اساس تکنیک‌های پیش بینی و بررسی وضع موجود تهیه و ارائه گردید.

جدول شماره ۳۷: نمونه پیش بینی حق بیمه تولیدی شعب بیمه آرمان در سال ۹۴

پیش بینی پرتفوی تولیدی سال ۹۴ (ارقام به ریال)			سهم از بازار استان (به درصد)	شعبه	ردیف
با احتساب سهم ۲.۵ درصدی شرکت از بازار	با احتساب سهم ۲ درصدی شرکت از بازار	با احتساب سهم ۱.۴۵ درصدی شرکت از بازار			
۶۵۷۱۸۷۵۰۰۰۰۰۰۰	۵۲۵۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۳۸۱۱۶۸۷۵۰۰۰۰۰۰			
پیش بینی پرتفوی تولیدی شعب					
۲۷۷۳۳۱۲۵۰۰۰۰۰	۲۲۱۸۶۶۵۰۰۰۰۰۰۰	۱۶۰۸۵۳۲۱۲۵۰۰۰۰	۴۲/۲	تهران مرکزی ۱۱	۱
۱۷۶۱۲۶۲۵۰۰۰۰۰۰	۱۴۰۹۰۱۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۰۲۱۵۳۲۲۵۰۰۰۰۰	۲/۶۸	کرمان ۱۲	۲
۲۵۳۶۷۴۳۷۵۰۰۰۰۰	۲۰۲۹۳۹۵۰۰۰۰۰۰۰	۱۴۷۱۳۱۳۷۵۰۰۰۰۰	۳/۸۶	تبریز ۱۳	۳
۴۱۴۰۲۸۱۲۵۰۰۰۰۰۰	۳۳۱۲۲۲۵۰۰۰۰۰۰۰	۲۴۰۱۴۶۳۱۲۵۰۰۰۰۰	۶/۳	مشهد ۱۴	۴
۶۲۴۳۲۸۱۲۵۰۰۰۰۰	۴۹۹۴۶۲۵۰۰۰۰۰۰۰	۳۶۲۱۱۰۳۱۲۵۰۰۰۰۰	۰/۹۵	خرم آباد ۱۵	۵
۸۷۴۰۵۹۳۷۵۰۰۰۰۰۰	۶۹۹۲۴۷۵۰۰۰۰۰۰۰	۵۰۶۹۵۴۴۳۷۵۰۰۰۰۰	۱/۳۳	گرگان ۱۶	۶
۸۵۴۳۴۳۷۵۰۰۰۰۰۰۰	۶۸۳۴۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰	۴۹۵۵۱۹۳۷۵۰۰۰۰۰	۱/۳	قزوین ۱۷	۷
۲۰۸۹۸۵۶۲۵۰۰۰۰۰۰	۱۶۷۱۸۸۵۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۲۱۲۱۱۶۶۲۵۰۰۰۰۰	۳/۱۸	ساری ۱۸	۸
۲۳۱۲۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۸۵۰۶۴۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۳۴۱۷۱۴۰۰۰۰۰۰۰۰	۳/۵۲	اهواز ۱۹	۹
۲۸۷۱۹۰۹۳۷۵۰۰۰۰۰۰	۲۲۹۷۵۲۷۵۰۰۰۰۰۰۰	۱۶۶۵۷۰۷۴۳۷۵۰۰۰۰۰	۴/۳۷	شیراز ۲۰	۱۰
۴۶۰۰۳۱۲۵۰۰۰۰۰۰۰	۳۶۸۰۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۶۶۸۱۸۱۲۵۰۰۰۰۰	۰/۷	سنندج ۲۱	۱۱
۶۵۷۱۸۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰	۵۲۵۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۳۸۱۱۶۸۷۵۰۰۰۰۰۰	۱	همدان ۲۲	۱۲
۳۶۹۳۳۹۳۷۵۰۰۰۰۰۰	۲۹۵۴۷۱۵۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۱۴۲۱۶۸۳۷۵۰۰۰۰۰	۵/۶۲	اصفهان ۲۳	۱۳
۱۴۹۸۳۸۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۱۹۸۷۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۸۶۹۰۶۴۷۵۰۰۰۰۰۰۰	۲/۲۸	رشت ۲۴	۱۴
۷۸۸۶۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۶۳۰۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴۵۷۴۰۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰	۱/۲	کرمانشاه ۲۵	۱۵
۹۱۳۴۹۰۶۲۵۰۰۰۰۰۰	۷۳۰۷۹۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰	۵۲۹۸۲۴۵۶۲۵۰۰۰۰۰	۱/۳۹	اردبیل ۲۶	۱۶
۱۶۴۲۹۶۸۷۵۰۰۰۰۰۰۰	۱۳۱۴۳۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۹۵۲۹۲۱۸۷۵۰۰۰۰۰۰	۲/۵	کرج ۲۷	۱۷
۱۳۸۰۰۹۳۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۱۰۴۰۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۸۰۰۴۵۴۳۷۵۰۰۰۰۰۰۰	۲/۱	یزد ۲۸	۱۸
۷۵۵۷۶۵۶۲۵۰۰۰۰۰۰۰	۶۰۴۶۱۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴۳۸۳۴۴۰۶۲۵۰۰۰۰۰۰	۱/۱۵	زاهدان ۲۹	۱۹
۴۲۷۱۷۱۸۷۵۰۰۰۰۰۰۰	۳۴۱۷۳۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۴۷۷۵۹۶۸۷۵۰۰۰۰۰	۰/۶۵	شهرکرد ۳۰	۲۰
۹۲۰۰۶۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۷۳۶۰۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۵۳۲۶۳۶۲۵۰۰۰۰۰۰۰	۱/۴	اراک ۳۱	۲۱
۳۹۴۳۱۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۳۱۵۴۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۲۸۷۰۱۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۶	سمنان ۳۲	۲۲
۶۲۴۳۲۸۱۲۵۰۰۰۰۰۰۰	۴۹۹۴۶۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۳۶۲۱۱۰۳۱۲۵۰۰۰۰۰۰	۰/۹۵	زنجان ۳۳	۲۳
۱۰۹۷۵۰۳۱۲۵۰۰۰۰۰۰۰	۸۷۸۰۰۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۶۳۶۵۵۱۸۱۲۵۰۰۰۰۰	۱/۶۷	بندر عباس ۳۴	۲۴
۲۹۵۷۳۴۳۷۵۰۰۰۰۰۰۰	۲۳۶۵۸۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۷۱۵۲۵۹۳۷۵۰۰۰۰۰۰	۰/۴۵	ایلام ۳۵	۲۵
۱۴۶۷۴۹۹۶۸۷۵۰۰۰۰۰۰	۱۱۷۳۹۹۹۶۷۵۰۰۰۰۰۰۰	۸۵۱۱۴۹۸۱۸۷۵۰۰۰۰۰۰	۲/۲۳	ارومیه ۳۶	۲۶
۳۳۸۵۹۳۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۶۲۸۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۹۰۵۸۴۳۷۵۰۰۰۰۰۰۰	۰/۵	بیرجند ۳۷	۲۷
۳۸۱۱۶۸۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۳۰۴۹۳۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۲۱۰۷۷۸۷۵۰۰۰۰۰۰۰	۰/۵۸	بجنورد ۳۸	۲۸
۵۹۱۴۶۸۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴۷۳۱۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۳۴۳۰۵۱۸۷۵۰۰۰۰۰۰۰	۰/۹	بوشهر ۳۹	۲۹
۶۹۰۰۴۶۸۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰	۵۵۲۰۳۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴۰۰۲۲۷۱۸۷۵۰۰۰۰۰۰	۱/۰۵	قم ۴۰	۳۰
۲۳۵۲۷۳۱۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۸۸۲۱۸۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۳۶۴۵۸۴۱۲۵۰۰۰۰۰۰	۰/۳۶	کاشان ۴۱	۳۱
۱۱۱۷۲۱۸۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۸۹۳۷۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۶۴۷۹۸۶۸۷۵۰۰۰۰۰۰	۰/۱۷	شاهرود ۴۲	۳۲
۷۸۸۶۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۶۳۰۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۴۵۷۴۰۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۱۲	بندر انزلی ۴۳	۳۳
۳۱۵۴۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۵۲۳۶۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۱۸۲۹۶۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۴۸	یاسوج ۴۶	۳۴
۴۶۰۰۳۱۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۳۶۸۰۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۲۶۶۸۱۸۱۲۵۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۷	بندر امام خمینی ۴۸	۳۵
۱۲۴۲۰۸۴۳۷۵۰۰۰۰۰۰۰	۹۹۳۶۶۷۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰	۷۲۰۴۰۸۹۳۷۵۰۰۰۰۰۰	۰/۱۹	آبادان ۴۹	۳۶

۶. ارزیابی عملکرد شعب با استفاده از نرم افزار DEA Master: هر سازمان برای پیشرفت در اهداف و استراتژی‌ها نیازمند آگاهی از موقعیت خود و شناسایی شاخص‌های ضعف و قوت می‌باشد. این امر برای بنگاه‌های تولیدکننده خدمات به مراتب پیچیده‌تر خواهد بود، زیرا شناسایی و تعیین دقیق نهاده‌ها و ستاده‌ها دشوار است. از این رو این مدیریت در راستای شناسایی و معرفی واحدهای بهره‌ور و کارا، پیشنهاد طراحی و پیاده‌سازی نظام سنجش کارایی شعب را بر اساس روش‌های پیشرفته مبتنی بر برنامه ریزی ریاضی ارائه نموده است. روش مورد استفاده، تحلیل پوششی داده‌ها (DEA) است که بر مبنای شاخص‌های ورودی و خروجی به محاسبه درصد کارایی، اثربخشی و بهره‌وری شعب می‌پردازد. همچنین نتایج حاصل از محاسبه کارایی و درجه بندی در قالب گواهینامه بهره‌وری و کارنامه تفضیلی برای هر شعبه صادر می‌گردد.

ت. پیش بینی عملکرد سال ۹۴

این مدیریت در سال ۹۴ برنامه‌های خود را به شرح زیر تحقق خواهد بخشید:

۱. **برنامه‌های اجرایی:** شامل برنامه‌هایی که مأخذ آن‌ها شرح وظایف واحد تحقیق و توسعه بوده و ماهیت جاری دارند و برای افزایش کارایی واحد و هماهنگی با سایر واحدها زمان اجرا را متناسب و همگام می‌نمایند.
۲. **برنامه‌های توسعه‌ای:** شامل برنامه‌هایی که برای اصلاح یا بهبود روش و اجرای عملیات و نیز بهره‌گیری از فرصت‌ها یا رفع تهدیدها تدوین و اجرا می‌شوند. شایان ذکر است با تاکید مقام محترم مدیریت عامل مبنی بر شناسایی نقاط ضعف و قوت و کشف فرصت‌ها و تهدیدها، مقرر گردید واحد تحقیق و توسعه با پشتیبانی از واحدهای اجرایی در تهران و کلیه شعب به پیگیری مشکلات و نیازمندی‌ها پرداخته و واحدهای اجرایی را در قراردادهای بزرگ شرکت از قبیل طرح بیمه کشاورزی، قرارداد با گمرک و غیره با تفکر سیستمی یاری رساند.

۱.۲) استقرار سیستم مدیریت کیفیت

استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت از برنامه‌های آتی این واحد می‌باشد. اجرای سیستماتیک و موفق این سیستم‌ها بر اساس استانداردهای بین‌المللی با هدف ارتقاء بهره‌وری و کاهش هزینه موجب می‌شود سازمان‌ها از قابلیت رقابتی بالا برخوردار گردند و به سودآوری برسند. این سیستم‌ها با تمرکز بر فرآیندهای کلیدی موجب شناسایی نقاط ضعف و قوت سازمان شده و با تکنیک‌های موجود قادر به ریشه‌یابی آن‌ها خواهد بود. سیستم‌ها به مرور زمان اثر بخشی خود را نشان داده و روند بهبود در فرآیندهای کاری سازمان را نمایان خواهند نمود.

۲.۲) طرح باشگاه مشتریان شرکت بیمه آرمان

راه اندازی باشگاه مشتریان جهت مدیریت کارآمد ارتباط با مشتریان از دیگر برنامه‌های بلند مدت این مدیریت به شمار می‌رود. خلق یک برنامه وفاداری موفق برای حفظ مشتریان قدیمی با اهداف روشن، به طور قطع فروش، تقاضا و سود را در سازمان افزایش خواهد داد. باشگاه مشتریان به عنوان یک رویکرد نوین در سیاست‌های توسعه بازار شرکت‌های معتبر و برندهای مطرح دنیا دیده می‌شود. شرکت‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که بیشتر سود خود را از دسته کوچکی از مشتریان خود به دست می‌آورند و برای حفظ و توسعه رابطه آن‌ها با خود همیشه به دنبال راه کارهای مناسب هستند. شرکت‌های بیمه نیز از این قانده مستثنی نبوده و با پیاده‌سازی سیستم باشگاه مشتریان می‌توانند مشتریان وفادار خود را شناسایی نموده و در ارائه خدمات متفاوت به دسته‌های مختلف مشتریان بکوشند.

۳.۲) طرح فروش بیمه‌های الکترونیکی

بیمه الکترونیکی E-Insurance به معنای عام به عنوان کاربرد اینترنت و فناوری اطلاعات در تولید و توزیع خدمات بیمه‌ای اطلاق می‌شود و در معنای خاص، آن را می‌توان به عنوان تأمین یک پوشش بیمه‌ای از طریق بیمه نامه‌ای دانست که به صورت آنلاین

درخواست، پیشنهاد، مذاکره و قرارداد آن منعقد می‌شود. با توجه به مزایای بیمه الکترونیکی (کاهش هزینه‌های مدیریتی و اداری از طریق پروسه اتوماسیون کسب و کار، بهبود اطلاعات مدیریتی، کاهش کارمزد پرداختی به واسطه‌ها از طریق فروش مستقیم بیمه نامه به مشتری) این مدیریت در صدد است در سال ۹۴ بسترهای لازم برای ارائه انواع بیمه‌های الکترونیکی را فراهم آورد.

۴.۲) پیاده سازی سیستم نرم افزاری مدیریت ارتباط با مشتری

در حقیقت این سیستم راهبردی است برای جمع آوری نیازها و رفتارهای تجاری مشتریان تا به ایجاد روابطی قویتر با آنها منجر شود. در نهایت، رابطه قوی با مشتریان مهمترین رمز موفقیت هر کسب و کار است. سیستم نرم افزاری مدیریت ارتباط با مشتری را می‌توان به مانند فرایندی دانست که به ما کمک می‌کند تا اطلاعات مختلفی از مشتریان، فروش، اثر بخشی فعالیت‌های بازاریابی، سرعت عمل در پاسخگویی به مشتری و نیز تمایلات بازار را به شکل یکجا جمع آوری نماییم.

۵.۲) مستند سازی فرایندهای صدور بیمه نامه و پرداخت خسارت

امروزه شرکت‌های موفق برای ارزیابی عملکرد خود فقط به شاخص‌های مالی متکی نیستند، بلکه عملکرد خود را از سه منظر دیگر یعنی مشتری، فرایندهای داخلی و یادگیری و رشد نیز مورد ارزیابی قرار می‌دهند، و اگر سازمانی بتواند سرمایه‌های انسانی مانند مهارت و دانش کارکنان خود را با سرمایه‌های اطلاعاتی مانند سیستم مدیریت اطلاعات و سرمایه‌های سازمانی مانند کار تیمی و فرهنگ سازمانی همسو کند، موفق به خلق یک مزیت رقابتی پایدار خواهد شد. از این رو به منظور استقرار سیستم‌های مدیریت دانش و مدیریت کیفیت در شرکت، با همکاری مدیران محترم فنی اقدام به جمع آوری و مستندسازی کلیه فرایندهای موجود در صدور و پرداخت خسارت نموده‌ایم. شیوه و روش جاری این فرایندها، هزینه‌های بالایی را به همراه دارد به طور مثال بایگانی مکرر بعضی اسناد با استفاده از کاغذ که از استاندارد خاصی پیروی نمی‌نماید و احتمال وجود انحراف از دستورالعمل‌ها و انباشتگی پرونده‌ها در شعب را افزایش داده و با گسترش شبکه فروش در سال‌های آتی اعمال نظارت و کنترل بسیار پیچیده تر خواهد شد. لذا در مرحله اول به تدوین استانداردهای لازم در فرایندهای صدور، پرداخت خسارت، تشکیل پرونده، بایگانی و ... خواهیم پرداخت.

۳. برنامه‌های پژوهشی

برنامه‌هایی هستند که جنبه تحقیقاتی دارد و نتایج آن در صورت لزوم در آینده مورد استفاده قرار می‌گیرد. این برنامه‌ها برای پیدا کردن یافته‌های جدید که می‌توانند نقش مهمی در عملکرد و بهره‌وری شرکت داشته باشند تنظیم و اجرا خواهد شد.

۴. طرح‌های نوین بیمه‌ای

در سال ۹۴ این مدیریت مطالعات خود را در حوزه موضوعات زیر دنبال خواهد نمود:

- بیمه ازدواج
- طرح حامی
- طرح بیمه حفاظت از کسب و کار
- طرح بیمه خریدهای اینترنتی
- بیمه اشتغال
- طرح اجماع بیمه نامه‌ها

۱۲.۳. مدیریت آموزش و پژوهش

ا. شرح کلی مأموریت

اصولاً لازمه عرضه دانش نوین بیمه‌ای، برنامه و اقدامی است که به نوعی راهگشای مشکلات موجود باشد یا نیازی از نیازهای روزافزون بیمه‌ای را تأمین و توانایی لازم برای جذب و حفظ مشتری ایجاد نماید. از این رو مدیریت آموزش و پژوهش در نظر دارد فضای علمی مناسبی فراهم آورد تا کارشناسان و نمایندگان این شرکت به عنوان نمونه‌های موفق و توانمند در صنعت بیمه مطرح و در این حوزه فعالیت مؤثر داشته باشند و گامی نوین در راستای ارتقای سطح دانش بیمه‌ای همکاران بردارد. این مدیریت مسئولیت دارد با نظارت مستمر بر فعالیت پرسنل شرکت بیمه آرمان و شناسایی نقاط ضعف و قوت این مجموعه، فضایی را فراهم آورد تا رسالت خود در تربیت نیروهای متخصص و متعهد مورد نیاز صنعت بیمه را منطبق بر اهداف چشم انداز به بهترین روش ایفا نماید. همچنین با تأکید بر استانداردهای آموزشی در جهت پاسخگویی به نیازهای علمی و پژوهشی شرکت از طریق توسعه و بهبود فرآیند برنامه ریزی آموزشی آموزش پذیران و با بکارگیری اصول مدیریت کیفیت فراگیر و تکنولوژی در راه رشد و ارتقای سطح علمی کارکنان، به منظور ارائه خدمات بهتر به مشتریان گام برمی‌دارد.

ب. اهم فعالیت‌های انجام شده در سال ۱۳۹۳

مدیریت آموزش و پژوهش در سال ۱۳۹۳ با ۴ نفر نیروی متخصص فعالیت‌های زیر را به انجام رساند:

- دوره آموزش متقاضیان اخذ نمایندگی (آئین نامه ۷۵ بیمه مرکزی ج.ا.ا): این دوره آموزشی به مدت ۱۶ روز در ۲ استان، برای ۴۹ نفر از متقاضیان برگزار گردید.

جدول شماره ۳۸: متقاضیان اخذ نمایندگی به تفکیک شعب

گزارش دوره‌های متقاضیان اخذ نمایندگی به تفکیک شعب سال ۱۳۹۳						
محل برگزاری	تاریخ برگزاری	تعداد متقاضیان	مدت دوره (به ساعت)	شعبه	مخاطبان دوره	عنوان دوره
بجنورد	۱۳۹۳/۰۱/۲۶ لغایت ۱۳۹۳/۰۲/۱۱	۲۲	۱۴۰	بجنورد	متقاضیان اخذ	دوره آموزشی متقاضیان (آئین نامه ۷۵ بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران)
سندج	۱۳۹۳/۰۳/۰۳ لغایت ۱۳۹۳/۰۳/۲۱	۲۷	۱۴۰	سندج	نمایندگی	

- دوره‌های آموزشی بیمه عمر و سرمایه گذاری: این دوره‌ها که شامل آموزش بیمه‌های عمر و سرمایه گذاری و بازاریابی و فروش این رشته می‌باشد در ۷ شعبه و برای تعداد ۲۲۵ نفر از کارشناسان و نمایندگان شعب به شرح زیر برگزار گردید.

جدول شماره ۳۹: دوره‌های عمر و سرمایه گذاری به تفکیک شعب

محل برگزاری	تاریخ برگزاری	تعداد متقاضیان	مدت دوره	مخاطبان دوره	عنوان دوره
قزوین	۱۳۹۳/۰۲/۰۳	۱۴	۱ روز	کارشناسان و نمایندگان شعبه قزوین	بیمه‌های عمر و سرمایه گذاری
ساری	۱۳۹۳/۰۳/۱۱ لغایت ۱۳۹۳/۰۳/۱۲	۷۰	۲ روز	کارشناسان و نمایندگان و کارگزاران شعب ساری، گرگان، سمنان و شاهرود	بازاریابی و فروش بیمه‌های عمر و سرمایه گذاری
کرمانشاه	۱۳۹۳/۰۴/۱۵	۳۶	۱ روز	کارشناسان و نمایندگان شعب کرمانشاه و سنندج	بیمه‌های عمر و سرمایه گذاری
رشت	۱۳۹۳/۰۵/۲۹	۳۱	۱ روز	کارشناسان و نمایندگان شعب رشت و بندرانزلی	بیمه‌های عمر و سرمایه گذاری
زنجان	۱۳۹۳/۰۶/۰۹	۱۴	۱ روز	کارشناسان و نمایندگان شعبه زنجان	بیمه‌های عمر و سرمایه گذاری
ستاد مرکزی	۱۳۹۳/۰۶/۱۵	۳۹	۱ روز	کارشناسان و نمایندگان تهران	بازاریابی و فروش بیمه‌های عمر و سرمایه گذاری
اراک	۱۳۹۳/۱۱/۱۵	۲۱	۱ روز	کارشناسان و نمایندگان شعبه اراک	بیمه‌های عمر و سرمایه گذاری

۳. دوره‌های آموزشی بیمه‌های خودرو: این دوره‌ها که شامل آموزش بیمه‌های خودرو می‌باشد در ۶ شعبه و برای تعداد ۲۰۲ نفر از کارشناسان و نمایندگان شعب به شرح زیر برگزار گردید.

جدول شماره ۴۰: دوره‌های بیمه‌های خودرو به تفکیک شعب

محل برگزاری	تاریخ برگزاری	تعداد متقاضیان	مدت دوره	مخاطبان دوره	عنوان دوره
ستاد مرکزی	۱۳۹۳/۰۲/۰۷	۲۸	۱ روز	کارشناسان و نمایندگان تهران	تبیین قانون شخص ثالث و آئین نامه‌های اجرایی
رشت	۱۳۹۳/۰۳/۲۴	۲۰	۱ روز	کارشناسان و نمایندگان شعب رشت و بندرانزلی	بیمه‌های خودرو
تبریز	۱۳۹۳/۰۵/۱۴	۶۹	۱ روز	کارشناسان و نمایندگان شعب تبریز، ارومیه و اردبیل	بیمه‌های خودرو
شهرکرد	۱۳۹۳/۰۷/۰۱	۱۹	۱ روز	کارشناسان و نمایندگان شعبه شهرکرد	بیمه‌های خودرو
رشت	۱۳۹۳/۰۹/۱۹	۲۵	۱ روز	کارشناسان و نمایندگان شعب رشت و بندرانزلی	بازدید اولیه بدنه خودرو
ساری	۱۳۹۳/۱۰/۱۰	۴۱	۱ روز	کارشناسان و نمایندگان شعب ساری، سمنان، گرگان و شاهرود	بازدید اولیه بدنه خودرو

۴. دوره‌های آموزشی بیمه‌های آتش سوزی: این دوره‌ها که شامل آموزش بیمه‌های آتش سوزی می‌باشد در ۳ شعبه و برای تعداد ۱۱۵ نفر از کارشناسان و نمایندگان شعب به شرح زیر برگزار گردید.

جدول شماره ۴۱: دوره‌های بیمه‌های آتش سوزی به تفکیک شعب

عنوان دوره	مخاطبان دوره	مدت دوره	تعداد متقاضیان	تاریخ برگزاری	محل برگزاری
خسارت آتش سوزی	کارشناسان تمامی شعب	۱ روز	۳۵	۱۳۹۳/۰۳/۱۰	ستاد مرکزی
بیمه‌های آتش سوزی	کارشناسان و نمایندگان شعب مشهد و بیرجند	۱ روز	۳۴	۱۳۹۳/۰۳/۱۰	مشهد
بیمه‌های آتش سوزی	کارشناسان و نمایندگان شعب ساری، سمنان، گرگان و شاهرود	۱ روز	۴۶	۱۳۹۳/۰۵/۲۰	ساری

۵. دوره‌های آموزشی بیمه‌های اشخاص: این دوره‌ها که شامل آموزش بیمه‌های اشخاص می‌باشد که در ۴ شعبه و برای تعداد ۱۴۷ نفر از کارشناسان و نمایندگان شعب به شرح زیر برگزار گردید.

جدول شماره ۴۲: دوره‌های بیمه‌های اشخاص به تفکیک شعب

عنوان دوره	مخاطبان دوره	مدت دوره	تعداد متقاضیان	تاریخ برگزاری	محل برگزاری
بیمه‌های اشخاص	کارشناسان و نمایندگان شعب تبریز و اردبیل	۱ روز	۵۲	۱۳۹۳/۰۳/۰۷	تبریز
	کارشناسان و نمایندگان شعبه شیراز	۱ روز	۳۲	۱۳۹۳/۰۵/۲۲	شیراز
	کارشناسان و نمایندگان شعب همدان، کرمانشاه و قم	۱ روز	۲۲	۱۳۹۳/۰۸/۱۸	همدان
	رؤسا، معاونین، کارشناسان و نمایندگان شعب اهواز، ایلام، خرم آباد، آبادان و بندرامام خمینی	۱ روز	۴۱	۱۳۹۳/۰۹/۰۵	اهواز

۶. دوره‌های آموزشی بیمه‌های مسئولیت و مهندسی: این دوره‌ها که شامل آموزش بیمه‌های مسئولیت و مهندسی می‌باشد در ۴ شعبه و برای تعداد ۱۴۹ نفر از کارشناسان و نمایندگان شعب به شرح زیر برگزار گردید.

جدول شماره ۴۳: دوره‌های بیمه‌های مسئولیت و مهندسی به تفکیک شعب

عنوان دوره	مخاطبان دوره	مدت دوره	تعداد متقاضیان	تاریخ برگزاری	محل برگزاری
بیمه‌های مسئولیت و مهندسی	کارشناسان و نمایندگان شعبه کرمان	۱ روز	۳۱	۱۳۹۳/۰۳/۲۱	کرمان
بیمه‌های مسئولیت و مهندسی	کارشناسان و نمایندگان شعب مشهد، بجنورد و بیرجند	۱ روز	۲۸	۱۳۹۳/۰۷/۰۲	مشهد
بیمه‌های مسئولیت	کارشناسان و نمایندگان شعبه اصفهان	۱ روز	۴۵	۱۳۹۳/۰۹/۱۱	اصفهان
بیمه‌های مهندسی	کارشناسان و نمایندگان شعب اصفهان	۱ روز	۴۵	۱۳۹۳/۰۹/۱۲	اصفهان

۷. سایر دوره‌های آموزشی: این دوره‌ها در رشته‌ها و عناوین مختلف برای ۱۳۳ نفر از گروه‌های مختلف به شرح زیر برگزار گردید.

جدول شماره ۴۴: سایر دوره‌ها

محل برگزاری	تاریخ برگزاری	تعداد متقاضیان	مدت دوره	مخاطبان دوره	عنوان دوره
ستاد مرکزی	شهریور و مهر ماه به صورت هفتگی	۱۴	۱۲ ساعت	مدیران ستادی	زبان انگلیسی مدیران
ستاد مرکزی	۱۳۹۳/۰۹/۱۶ ۱۳۹۳/۰۹/۲۳	۴۰	۲ روز	بخشی از کارشناسان مجتمع مرکزی و نمایندگان تهران	مشتری مداری
ستاد مرکزی	۱۳۹۳/۱۰/۰۷	۳۷	۱ روز	رابطین مالی سراسر کشور	حسابداری و آموزش نرم افزار تنخواه گردان
ستاد مرکزی و ساختمان غرب	۱۳۹۳/۱۰/۱۴ ۱۳۹۳/۱۲/۰۵	۳۰	۲ روز	بخشی دیگر از کارشناسان مجتمع مرکزی و واحدهای فنی	مشتری مداری
ساختمان غرب	۱۳۹۳/۱۲/۱۴	۱۲	۱ روز	پرسنل خدمات ستاد مرکزی	اصول خدمات پذیرایی و تشریفات

۸. دوره‌های آموزشی سامانه آموزشی شرکت: این دوره‌ها شامل توضیحاتی راجع به آموزش مجازی، اهمیت دوره‌های مجازی در تقویم آموزشی سال ۹۳، برگزاری آزمون آنلاین، نحوه ورود به سامانه و همچنین کاربرد قسمت‌های مختلف سامانه یادگیری الکترونیک شرکت بیمه آرمان بود که در ابتدای جلسات دوره‌های فنی در اختیار فراگیران قرار گرفت. این دوره در ۸ شعبه و برای تعداد ۲۶۱ نفر از کارشناسان و نمایندگان به شرح زیر برگزار گردید.

جدول شماره ۴۵: دوره‌های آموزشی سامانه آموزشی شرکت

محل برگزاری	تاریخ برگزاری	تعداد متقاضیان	مخاطبان دوره	عنوان دوره
تبریز	۱۳۹۳/۰۳/۰۷	۵۲	کارشناسان و نمایندگان شعب تبریز و اردبیل	نحوه استفاده از سامانه آموزشی شرکت
مشهد	۱۳۹۳/۰۳/۲۴	۳۴	کارشناسان و نمایندگان شعب مشهد و بیرجند	
کرمان	۱۳۹۳/۰۳/۲۱	۳۱	کارشناسان و نمایندگان شعبه کرمان	
رشت	۱۳۹۳/۰۳/۲۴	۲۰	کارشناسان و نمایندگان شعب رشت و بندرانزلی	
ساری	۱۳۹۳/۰۵/۲۰	۴۶	کارشناسان و نمایندگان شعب ساری، سمنان، گرگان و شاهرود	
زنجان	۱۳۹۳/۰۶/۰۹	۱۴	کارشناسان و نمایندگان شعبه زنجان	
شهرکرد	۱۳۹۳/۰۷/۰۱	۱۹	کارشناسان و نمایندگان شعبه شهرکرد	
اصفهان	۱۳۹۳/۰۹/۱۱	۴۵	کارشناسان و نمایندگان شعبه اصفهان	

۹. دوره‌های آموزشی مجازی: این دوره‌ها شامل رشته‌ها و عناوین مختلف برای رؤسای مناطق، رؤسای شعب، مدیران، کارشناسان و نمایندگان به شرح زیر برگزار گردید. که در مجموع ۳۲۱۷ نفر از این آموزش‌ها بهره بردند.

جدول شماره ۴۵: دوره‌های آموزش مجازی

عنوان دوره	مخاطبان دوره	تعداد متقاضیان	تاریخ برگزاری
بازاریابی و فروش در بیمه	نمایندگان سراسر کشور	۵۴۱	۱۳۹۳/۰۳/۳۱
سازمان و منابع انسانی	مدیران ستادی	۲۳	۱۳۹۳/۰۳/۳۱
مدیریت استرس	کارشناسان سراسر کشور	۲۲۵	۱۳۹۳/۰۴/۱۶ ۱۳۹۳/۰۴/۲۳
مدیریت استرس	نمایندگان سراسر کشور	۵۷۰	۱۳۹۳/۰۴/۱۸ ۱۳۹۳/۰۴/۲۳
آموزش نرم افزار Microsoft Office Word	رؤساء، مدیران، کارشناسان و نمایندگان سراسر کشور	۹۲۹	۱۳۹۳/۱۰/۲۳
آموزش نرم افزار Microsoft Office Word به صورت تعاملی	رؤساء، مدیران، کارشناسان و نمایندگان سراسر کشور	۹۲۹	۱۳۹۳/۱۰/۲۳

ت. مهمترین عملکرد برجسته و قابل توجه مدیریت آموزش و پژوهش

۱. انعقاد قرارداد همکاری با شرکت فرهنگ و دانش لگاریتم (فودل) به منظور ارتقاء سطح آموزش کارکنان شرکت و راه اندازی روش‌های نوین آموزش مجازی در سامانه آموزش شرکت
۲. طرح برگزاری دوره آموزش متقاضیان نمایندگی به صورت مجازی
۳. طرح برگزاری آزمون آنلاین در سامانه آموزشی شرکت
۴. بازنگری آیین نامه آموزشی حین خدمت پرسنل و نمایندگان

ث. پیش بینی عملکرد مدیریت آموزش و پژوهش برای سال ۱۳۹۴

۱. برگزاری دوره‌های آموزشی به صورت حضوری و مجازی مطابق با تقویم آموزشی
۲. تکثیر لوح‌های فشرده آموزشی شبیه سازی نرم افزار صدور بیمه نامه در رشته‌های مسئولیت، مهندسی، باربری، درمان، عمر و حوادث گروهی در قالب بسته آموزشی جهت ارسال به شعب و نمایندگان
۳. راه اندازی و بهره برداری آموزش آنلاین در سامانه آموزشی شرکت
۴. برگزاری دوره آموزش متقاضیان نمایندگی به صورت مجازی
۵. مصوب کردن آیین نامه‌های آموزشی کارشناسان و نمایندگان و بهره برداری از آن
۶. برگزاری آزمون آنلاین

۱۲.۴. مدیریت روابط عمومی

ا. شرح کلی مأموریت

اطلاع رسانی، تبلیغات، ترغیب و اقناع مخاطبان و مشتریان، تکمیل فرایند برندینگ شرکت بیمه آرمان و گسترش زمینه تعهد سازمانی از جمله مأموریت‌های واحد روابط عمومی و تبلیغات می‌باشد.

ب. اهم فعالیت‌های انجام شده در سال ۱۳۹۳

این مدیریت با ۳ نیروی متخصص در سال ۱۳۹۳ فعالیت‌های خود را به شرح زیر به انجام رساند:

- حضور در مطبوعات، رسانه‌ها و تبلیغات محیطی
- ارتباطات برون سازمانی
- شرکت در نمایشگاه‌ها، همایش‌ها و مجامع
- برگزاری مناسبت‌ها و اقدامات درون سازمانی
- طراحی و انتشار بروشورهای تبلیغاتی، بولتن خبری و مجله داخلی شرکت
- تهیه اینفوگراف بیمه زندگی برای نخستین بار در صنعت بیمه
- بروز رسانی وب سایت شرکت

ت. پیش‌بینی عملکرد سال ۱۳۹۴

یکی از مهم‌ترین برنامه‌های روابط عمومی شرکت سهامی بیمه آرمان حفظ بازار بیمه و نگهداری مشتریان موجود می‌باشد. خط مشی روابط عمومی بیمه آرمان در این راستا جلب رضایت مشتریان و کمک به ارائه خدمات قابل قبول، اقناع بیمه‌گذاران و ایجاد روحیه ماندگاری و وفاداری بیمه‌گذاران به شرکت خواهد بود که این امر در سایه اطلاع‌رسانی به موقع و صحیح، ایجاد ارتباط صمیمانه با مشتریان و ایجاد اعتبار و شأن مناسب و درخور بیمه آرمان میسر خواهد گردید.

۱. نقش اطلاع‌رسانی و تسهیل فروش

اطلاع‌رسانی در زمینه خدمات آنلاین، پرداخت خسارت سیار، پرداخت به صورت کارت‌های بانکی بی‌نام و ... به عنوان الگوی پیشرفته خدمت رسانی سریع و آسان، فروش آنلاین و الکترونیکی بیمه نامه و معرفی خدمات جدید بیمه‌ای به عنوان یک شرکت پیشرو و معرفی نام و اعتبار بیمه آرمان می‌تواند بر نقش راهبردی شرکت در رفع نیازهای مردم تأثیرگذار باشد.

۲. ایجاد رضایت‌مندی مردم و افزایش امتیاز رقابتی

مهم‌ترین ابزار جلب رضایت مشتریان پاسخگویی می‌باشد. بیمه آرمان با حمایت مسئولین ارشد شرکت در سال گذشته، برنامه‌های جدید اطلاع‌رسانی را سرلوحه کار خود قرار داده بود که از آن جمله می‌توان به اطلاع رسانی گسترده در سایت‌ها و روزنامه‌ها، کنفرانس مطبوعاتی مدیرعامل محترم، بروز رسانی سایت خبری و فعالیت‌های دیگری در این زمینه ذکر نمود که تداوم برنامه‌های مستمر اطلاع‌رسانی روابط عمومی خواهد توانست ضریب رضایت مشتریان را افزایش داده و اعتماد عمومی را بیش از پیش جلب نماید.

۳. ارتقای ضریب نفوذ بیمه از طریق معرفی طرح‌های جدید بیمه

گسترش حوزه خدمات و تنوع طرح‌های جدید، و ارائه خدمات سریع و آسان و ابلاغ آن به بازار هدف نیازمند اطلاع‌رسانی می‌باشد. یکی از برنامه‌های روابط عمومی بیمه آرمان آگاه‌سازی مردم در جهت این برنامه‌هاست و جلب اعتماد مردم در سایه پاسخگو بودن امکان پذیر خواهد بود.

۴. نوآوری و برنامه‌ریزی بر اساس کاهش هزینه‌های تبلیغاتی بیمه آرمان

از آنجا که تحقق اهداف و راهبردهای استراتژیک بیمه آرمان مهم‌ترین هدف برنامه‌های روابط عمومی می‌باشد، به همین دلیل برنامه اجرایی بر اساس نیل به اهداف و رعایت الگوی مناسب هزینه به شرح زیر برنامه ریزی شده است.

- توسعه روابط عمومی الکترونیک و استفاده از فنون و ابزارهای مدرن در حوزه روابط عمومی
- همکاری مستمر با حوزه فنی شرکت در جهت اطلاع‌رسانی و حمایت از قراردادهای جدید بیمه‌ای
- همکاری با شبکه نمایندگی در جهت ارتقای سطح اطلاع‌رسانی آنان و مشارکت در برنامه‌های نمایشگاهی و سمیناری نمایندگان
- اجرای الگوی صحیح مصرف: رعایت صرفه‌جویی در هزینه‌های روابط عمومی از جمله استفاده از اخبار در حد ممکن بجای تبلیغات هزینه بر

ث. اهم برنامه‌های مستمر و دائم روابط عمومی بیمه آرمان

• بخش اول: اطلاع‌رسانی

۱. نشست‌های مطبوعاتی مدیرعامل
۲. مصاحبه مطبوعاتی مدیران
۳. برنامه ریزی و انجام کلیه اقدامات لازم به منظور فراهم نمودن متن مصاحبه‌ها، برگزاری سمینارها، کنفرانس‌ها، بازدیدها و جلسات عمومی
۴. انتشار اخبار و اطلاعات
۵. بهره‌برداری از پایگاه‌های اطلاع‌رسانی و بروز رسانی اطلاعات
۶. پاسخ‌گویی به مردم و رسانه‌ها

• بخش دوم: تبلیغات

۱. آگهی‌های رادیو تلویزیونی
۲. تبلیغات محیطی
۳. آگهی‌های نشریات و رسانه‌های مجازی
۴. چاپ و انتشارات

• بخش سوم: برنامه‌های اجرایی

۱. برگزاری گردهمایی، سمینار، همایش و نمایشگاه‌ها
۲. برگزاری مراسم و بزرگداشت
۳. تهیه فیلم و برنامه‌های تصویری فعالیت‌های مختلف شرکت
۴. تهیه و نصب تراکت، پرچم، پلاکارد، بنر و پارچه نویسی
۵. تهیه و توزیع روزنامه و مجله
۶. تهیه بولتن روزانه
۷. سیاست‌گذاری و برنامه ریزی امور انتشاراتی
۸. بهبود مستمر فعالیت‌ها و فرآیندهای داخلی واحد روابط عمومی

۱۲.۵. مدیریت توسعه منابع

ا. شرح کلی مأموریت

این مدیریت در سال ۱۳۹۳ با ۴۶ نفر نیروی کار آزموده، انجام کلیه امور مربوط به توسعه و رشد متوازن منابع انسانی از طریق بهبود مستمر نظامات جذب، نگهداری، رفاهی و انگیزشی کارکنان را بر عهده داشته است.

ب. اهم فعالیت‌های انجام شده در سال ۹۳

۱. اداره تدارکات

- هماهنگی در برگزاری مجمع سالیانه سال ۹۳
- هماهنگی در برگزاری سمینار مدیران، سرپرستان و رؤسای شعب در جزیره کیش (بهار ۹۳)
- هماهنگی در برگزاری جشن سومین سال تاسیس شرکت
- تعیین مکان مناسب جهت انعقاد قرارداد بمنظور تأمین غذای پرسنل.
- آشنایی با عمده فروشان کالای مورد نیاز به منظور صرفه جویی در خریدها.
- مکانیزه نمودن سیستم انبارداری با خرید برنامه مذکور از شرکت برهان سیستم.
- رسیدگی به درخواست‌های خرید کالا و پیگیری ارسال کالاها تا رسیدن به واحد درخواست کننده.
- نظارت بر عملکرد پرسنل نگهداری و آموزش‌های لازم جهت برخورد با ارباب رجوع
- نظارت بر عملکرد پرسنل خدماتی و ثبت نام در دوره‌های آموزشی تشریفات به جهت ارائه هر چه بهتر خدمات
- تهیه لباس فرم پرسنل خدماتی بمنظور رعایت اصول اداری
- انتقال برخی از واحدها به ساختمان شماره ۲ بمنظور ایجاد فضای گسترده‌تر جهت ارائه خدمات بهتر به بیمه گذاران.
- سرویس و راه اندازی یون‌های سرد و گرم.
- تهیه و واگذاری خودرو به رؤسای شعب معرفی شده از طرف معاون محترم توسعه و پشتیبانی.

۲. اداره کارگزینی

- راه اندازی برنامه گردش کار سیستم حضور و غیاب پرسنلی، بصورتی که امکان رؤیت کارکرد ماهیانه کارکنان برای هر یک از آنان امکان پذیر می‌باشد.
- بازنگری و ساماندهی پرونده‌های پرسنلی و تکمیل آن‌ها در صورت کسری مدارک مربوطه.
- استعلام مدارک تحصیلی کلیه پرسنل.
- صدور احکام افزایش سنواتی.
- تمدید قرارداد کلیه کارکنان قراردادی و قرارداد ساعتی بر اساس ضوابط مربوطه.
- تنظیم قراردادهای مربوط به مشاوران و کارشناسان مدیریت‌های مختلف بنا بر نیاز و درخواست هر واحد.
- صدور احکام انتصاب یا عزل پرسنل
- تهیه گزارش اضافه کاری از نرم افزار دنیای پردازش و ارسال آن به واحدها و استخراج مانده مرخصی‌های کارکنان.
- ارسال گزارش کارکرد مشاوران و کارشناسان طرف قرارداد به واحد مالی در پایان هر ماه.
- صدور کارت شناسایی برای مدیران، سرپرستان مناطق و رؤسای شعب.
- تنظیم و اجرای بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های اداری.
- صدور احکام مأموریت روزانه و محاسبه حق مأموریت.

- انجام امور مربوط به پرسنل جدید الاستخدام و تسویه حساب پرسنل مستعفی.
- تهیه آمار پرسنلی و متفرقه کارکنان
- ثبت اطلاعات پرسنلی در سیستم یکپارچه بیمه مرکزی (سنهاب)
- برگزاری کمیته استخدام

۳. اداره رفاه

- منعقد کردن قرار داد بیمه درمان تکمیلی پرسنل
- منعقد کردن قرار دادهای ورزشی جهت سلامت پرسنل
- اعطاء تسهیلات مورد نیاز به پرسنل با توجه به قوانین و مقررات و آیین نامه شرکت

ت. عملکرد برجسته سال ۹۳

مهمترین عملکرد مدیریت توسعه منابع در سال ۹۴ اقدامات مربوط به راه اندازی شعبه غرب تهران بوده است که این امر در بهبود هر چه بیشتر خدمت رسانی به بیمه گذاران و توسعه اهداف بلند مدت شرکت بسیار حائز اهمیت می باشد.

۱۲.۶. مدیریت امور ساختمان و تأسیسات

أ. شرح کلی مأموریت

- ارزیابی، کارشناسی، خریداری و اجاره ساختمان و زمین های مورد نیاز شرکت
- نظارت بر پیش بینی هزینه مورد نیاز در زمینه تعمیر، ترمیم و بازسازی ساختمان ها و اماکن مورد بهره برداری
- نظارت بر صورت وضعیت های تهیه شده و همچنین کمیسیون های تحویل موقت و قطعی پروژه های تخریب و بازسازی
- بررسی و تبیین سیاست های اجرایی و راهنمایی در راستای اجرای آن ها در حوزه زیر مجموعه های اجرایی
- نظارت بر اجرای صحیح و مطلوب سیستم مدیریت کیفیت
- مشارکت در تبیین برنامه های میان مدت و بلند مدت

ب. اهم فعالیت های انجام شده در سال ۹۳

با شروع فعالیت مدیریت ساختمان در نیمه دوم سال ۹۳ به دلیل وجود برخی محدودیت ها، پروژه ترمیم و بازسازی در دستور کار و اجرا قرار گرفت و در مدت زمان ۴ ماه آماده بهره برداری گردید. این مدیریت در سال ۹۳ به بررسی و ارزیابی پروژه هایی که در شورای راهبردی سرمایه گذاری شرکت مطرح شد پرداخت و با ارائه گزارش به مدیریت محترم عامل راهکارها و نظرات خود را ارائه نمود.

ت. پیش بینی عملکرد سال جاری

- مقدمات تهیه جواز و پروانه تخریب و نوسازی ساختمان در منطقه شرق تهران
- بمنظور هماهنگ سازی و یکپارچگی شعبات برنامه ای با مدیریت و هدایت معاون توسعه و پشتیبانی تبیین و در حال تدوین و اجرا می باشد.



پیشنهاد و درخواست

- تصویب صورت‌های مالی منتهی به ۱۳۹۳/۱۲/۲۹
- تصویب تقسیم سود
- تعیین حسابرس و بازرس قانونی و حق الزحمه آن‌ها
- تعیین و تصویب پاداش هیأت مدیره

امضاء:

مهدی جهانگیری	محمد علی بهزادان	رضا نمک شناس	علی فتحعلی	محمد رضا امیر حسنجانی
	