



نشریه داخلی بیمه پارسیان • مدیریت روابط عمومی
شماره چهل و ششم خرداد و تیر ۹۹



**با تصویب صورت‌های مالی؛
بیمه پارسیان ۲۵۰ ریال سود به ازای هر سهم تقسیم کرد**

◀ تلاش بیمه پارسیان برای
کمک به اقتصاد ملی



دنیا دنیا آرامش

بیمه پارسیان



صدور و ارائه انواع بیمه نامه های مهندسی

www.parsianinsurance.ir

پارسیان



شماره چهل و ششم، خرداد و تیر ۹۹



- مدیر مسوول: افشین نوری
 - سردبیر: سیمین نصرالهی
 - دبیر تحریریه: حمیده حاجی جعفر
 - طراحی و اجرا: راوک گرافیک
 - گرافیک و صفحه آرایی: سمیه رفیعی
- مهدی حیدرزاده
نشانی: خیابان ولی عصر، بالاتر از میرداماد
خیابان قبادیان غربی، پلاک ۲۲
کدپستی: ۱۹۶۹۶۳۳۳۳۱
تلفن: ۴۲۱۶۹۳۴۱
دورنگار: ۴۲۱۶۹۳۴۶
پست الکترونیکی: pr@parsianinsurance.com
وبسایت: www.parsianinsurance.ir

نشریه چتر از تمامی همکاران علاقه‌مند به همکاری در گردآوری مطالب نشریه چتر دعوت به عمل می‌آورد:

مطالب، آثار و مقالات خود را حداکثر تا بیستم هر ماه از طریق اوتوماسیون اداری برای سرکار خانم حاجی جعفر و یا پست الکترونیک pr@parsianinsurance.com به مدیریت روابط عمومی ارسال نمایند.

مطالب می‌بایست با ذکر منابع، نام و نام خانوادگی و پست سازمانی ارسال کننده به صورت تایپ شده فایل (word) ارسال گردد.

برگزیده مطالب این شماره

با تصویب صورت‌های مالی: بیمه پارسیان ۲۵۰ ریال سود به ازای هر سهم تقسیم کرد

جلسه هیئت مدیره و تصویب صورت‌های مالی سالانه شرکت بیمه پارسیان در روز شنبه ۱۳ خرداد ۱۳۹۹ در محل هیئت مدیره برگزار شد. در این جلسه، صورت‌های مالی سالانه شرکت برای سال ۱۳۹۸ تصویب و به هیئت مدیره ارائه شد. همچنین، سود تقسیمی به ازای هر سهم ۲۵۰ ریال برای سال ۱۳۹۸ تصویب شد.

نمایش بیمه پارسیان برای کمک به اقتصاد ملی

شرکت بیمه پارسیان با هدف حمایت از اقتصاد ملی و توسعه صنعت بیمه داخلی، اقدام به برگزاری نمایشگاه ویژه کرده است. این نمایشگاه با هدف آشنایی بیشتر مشتریان با خدمات و محصولات بیمه‌ای شرکت و همچنین تقویت اعتماد مشتریان به خدمات بیمه‌ای داخلی برگزار می‌گردد.

مقایسه اکچوئر داخلی و اکچوئر رسمی

این مقاله به مقایسه فرآیندهای صدور خسارت در بیمه‌های داخلی و رسمی می‌پردازد. در بیمه داخلی، فرآیند صدور خسارت معمولاً سریع‌تر و ساده‌تر است، در حالی که در بیمه رسمی، فرآیند صدور خسارت طولانی‌تر و پیچیده‌تر است. این مقاله به مشتریان کمک می‌کند تا با آگاهی از این تفاوتها، بهترین گزینه را برای خود انتخاب کنند.

بترین های جشنواره فروش بیمه های زندگی در طرح رویش معرفی شدند

ردیف	نام شرکت	مبلغ فروش
۱	شرکت بیمه پارسیان	۳۲۱۶۹۳۴۶
۲	شرکت بیمه ...	۳۲۱۶۹۳۴۶
۳	شرکت بیمه ...	۳۲۱۶۹۳۴۶
۴	شرکت بیمه ...	۳۲۱۶۹۳۴۶
۵	شرکت بیمه ...	۳۲۱۶۹۳۴۶

تقدیر ادراک کل بهزیستی استان زنجان از زیرساخت شعبه بیمه پارسیان

رئیس هیئت مدیره شرکت بیمه پارسیان از تلاش‌های بی‌وقفه شعبه زنجان در راستای ارتقای خدمات و افزایش رضایت مشتریان تقدیر کرد. این شعبه با ارائه خدمات جامع و پاسخگویی سریع، توانسته است سهم قابل توجهی در توسعه بازار بیمه‌ای استان زنجان داشته باشد.

انگیزه در سازمان

این مقاله به اهمیت انگیزه در محیط کار و نقش آن در موفقیت سازمان می‌پردازد. انگیزه می‌تواند باعث افزایش بهره‌وری، خلاقیت و وفاداری کارکنان شود. مدیران باید با استفاده از روش‌های مناسب، انگیزه کارکنان را تقویت کنند تا بتوانند اهداف سازمانی را به بهترین شکل محقق کنند.

۵

۴

۱۱

۱۰

۱۵

۱۴

۱۹

۱۸

با تصویب صورت‌های مالی؛ بیمه پارسیان ۲۵۰ ریال سود به ازای هر سهم تقسیم کرد



تفصیل شرح داده شد. ترکیب بهینه پرتفوی، ایفای تعهدات قانونی و آیین نامه‌ای، همچنین شفافیت صورت‌های مالی از نکات مثبت عملکرد شرکت بیمه پارسیان در سال مالی مورد اشاره بود. در ادامه، گزارش حسابرس و بازرس قانونی شرکت قرائت و پس از ارایه پاسخ‌های لازم در مورد بندهای گزارش حسابرس و سؤالات مطروحه، صورت‌های مالی برای عملکرد منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹ به تصویب رسید و در زمینه میزان تقسیم سود عملکرد سال مالی مذکور نیز بحث و بررسی لازم بعمل آمد و تقسیم مبلغ ۲۵۰ ریال سود به ازاء هر سهم به تصویب سهامداران حاضر در مجمع رسید.

بصورت زنده نیز پخش شد تا سهامداران جریان کامل مصوبات آن قرار گیرند. پس از قرائت آیاتی چند از کلام ا... مجید و پخش سرود جمهوری اسلامی ایران ابتدا نسبت به انتخاب رییس مجمع، نظار و منشی جلسه اقدام و پس از استقرار هیأت ریسه مجمع و نمایندگان بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران و سازمان بورس و اوراق بهادار و حسابرس گزارش فعالیت‌های شرکت در سال ۹۸ توسط مدیرعامل ارایه گردید. از نکات مهم این گزارش رشد سودآوری و اندوخته‌های درخور توجه در سال ۹۸ بیمه پارسیان بود که توسط آقای اویارحسین نایب رییس هیأت مدیره و مدیرعامل شرکت به

به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه پارسیان؛ مجمع عمومی عادی سالانه شرکت بیمه پارسیان صبح روز شنبه ۳۱ خرداد ماه با حضور بیش از ۷۴ درصد سهامداران برگزار و صورت‌های مالی این شرکت برای سال منتهی به ۱۳۹۸/۱۲/۲۹ به تصویب سهامداران رسید. بر اساس این گزارش؛ این شرکت بیمه بورسی امسال مجمع عمومی عادی سالانه خود را برگزار و مفاد دستور جلسه ذکر شده در آگهی دعوت به مجمع را که در جراید به چاپ رسیده بود به تصویب سهامداران رساند. این مراسم طبق پروتکل‌های بهداشتی اعلام شده از سوی سازمان بورس و اوراق بهادار





تلاش بیمه پارسیان برای کمک به اقتصاد ملی



کسب و کارها افزایش می‌یابد؛ این وظیفه‌ای است که ما باید در بخش اقتصاد به خوبی انجام دهیم. بیمه به عنوان یک نهاد مالی درحالی که می‌تواند در تقویت بنیه اقتصادی جامعه نقش داشته باشد، می‌تواند با ایجاد امنیت و اطمینان، زمینه گسترش فعالیت‌های تولیدی و خدماتی را فراهم کند. به گفته وی، علاوه بر بانک‌ها که تامین‌کننده اعتبارات کوتاه‌مدت یا میان‌مدت واحدهای اقتصادی شناخته می‌شوند، بیمه نیز به منزله یک منبع مهم تامین مالی و سرمایه‌گذاری، نقش مهمی در اقتصاد ایفا می‌کند؛ از این رو ارتقا و پیشرفت صنعت بیمه، ارتباط مستقیم با رشد و توسعه اقتصادی، افزایش مبادلات و توسعه سرمایه‌گذاری‌ها دارد. این فعال صنعت بیمه تاکید کرد: صنعت بیمه به عنوان یک نهاد سرمایه‌گذار و متعهد به پرداخت خسارت، می‌تواند تاثیر بسزایی بر اقتصاد کلان و رشد اقتصادی کشور داشته باشد و از آنجا که یکی از اثرات مهم اقتصادی بیمه، حفظ ثروت جامعه و ثروت ملی است، اشخاص و نهادها ضمانت اموال و تاسیسات خود را با پرداخت حق بیمه مستمر، به شرکت‌های بیمه واگذار می‌کنند. به این ترتیب شرکت‌های بیمه با جبران خسارات وارد شده به فرد و تامین مجدد دارایی از دست رفته، کمک شایانی به اعتبار افراد و شرکت‌ها خواهند کرد. مدیرعامل بیمه پارسیان بر این باور است: زمانی که نگاه‌های اقتصادی ریسک‌های خود را بیمه می‌کنند، در زمان بروز خسارت، دیگر سرمایه خود را صرف پرداخت و جبران آن خسارت نمی‌کنند و این موضوعی است که باعث می‌شود موتور اقتصاد با همان سرعت در بخش تولید و خدمات در حال حرکت باشد و این موضوع نقش مهم بیمه‌ها را در بخش اقتصاد نشان می‌دهد.

بیمه پارسیان با همراهی سایر شرکت‌های بیمه کشور، با ارایه پوشش‌های بیمه‌ای مورد نیاز بخش‌های مختلف اقتصاد، تلاش می‌کند تا پایداری و تداوم فعالیت سازنده این بخش‌ها را تضمین و در گستره کلان‌تر به اقتصاد ملی خدمت کند. نایب رییس هیات مدیره و مدیرعامل بیمه پارسیان ضمن بیان این مطلب در گفت‌وگو با «دنیای اقتصاد» با تاکید بر اینکه صنعت بیمه به عنوان یکی از بخش‌های اصلی نهادهای مالی که ضریب نفوذ آن از شاخص‌های توسعه اقتصادی جوامع به شمار می‌آید، گفت: این صنعت نقش بسیار مهمی در اقتصاد کشورها دارد و با توجه به اهمیت این موضوع، هرچه سهم بیمه‌ها در تولید ناخالص داخلی بیشتر باشد و ضریب نفوذ آن رشد بیشتری کند، به طور حتم اقتصاد آن کشور پیشرفته‌تر خواهد بود.

به گفته وی، با توجه به این مهم، بیمه پارسیان با همراهی سایر شرکت‌های بیمه کشور و در نبود ارایه خدمات از سوی بیمه‌گران مهم خارجی، با ارایه پوشش‌های بیمه‌ای مورد نیاز بخش‌های مختلف اقتصادی از تولید و بازرگانی گرفته تا گروه خدمات و کشاورزی و در سطحی بالاتر در صنعت نفت، گاز و پتروشیمی، تلاش کرده تا پایداری و تداوم فعالیت سازنده این بخش‌ها را تضمین کرده و در گستره کلان‌تر به اقتصاد ملی خدمت کند. مدیرعامل بیمه پارسیان تصریح کرد: به واسطه تزریق سرمایه‌های جذب‌شده از بیمه‌گذاران به بخش‌های مختلف اقتصادی، بیمه پارسیان در کنار صنعت بیمه، سهم خود را در گردش چرخ اقتصاد کشور و رونق و جهش تولید به شایستگی ادا خواهد کرد. اوبارحسین معتقد است وظیفه بیمه کاهش ریسک است و هرچه احتمال ریسک کاهش یابد، سرمایه‌گذاری در

بیمه پارسیان می تواند مرجعی مطمئن و قابل اتکا برای کسب و کارها در تامین ثبات و تضمین پایداری آنها باشد

همچنین در حوزه بیمه های آتش سوزی جشنواره فروش عید تا عید بیمه های آتش سوزی بیمه پارسیان در حال اجرا می باشد که تسهیلات و تخفیفات بسیار مناسبی برای مشتریان در بردارد. در این راستا و به نقل از مدیریت بیمه های آتش سوزی بیمه پارسیان، این شرکت در فاصله اعیاد فطر تا قربان تخفیفات ویژه ای برای مشتریان جدید خود در بیمه های آتش سوزی در نظر گرفته است. از جمله مزایای طرح عید تا عید بیمه های آتش سوزی، ۴۰ درصد تخفیف در نرخ های پوشش های آسا و خطرات تبعی می باشد.



در حوزه بیمه های عمر و سرمایه گذاری نیز با توجه به شیوع بیماری کرونا و جلب رضایت مشتریان و بیمه گذاران، پوشش درمان بیماری کرونا ارایه گردیده است. در این راستا و به نقل از مدیریت بیمه های عمر انفرادی، شرکت بیمه پارسیان برای کلیه بیمه شدگان بیمه های عمر و سرمایه گذاری که دارای پوشش امراض خاص می باشند (اعم از بیمه شدگان قبلی و جدید)، جبران هزینه های درمانی در صورت ابتلا به بیماری کرونا را تا سقف پوشش امراض خاص (مطابق شرایط اختصاصی آن) تعهد می نماید.



شرکت بیمه پارسیان همچنین در حوزه بیمه های بدنه خودرو و سایر بیمه نامه ها با رعایت کامل اصول حرفه ای بیمه گری اقدام به ارایه این گونه تسهیلات نموده تا بیمه گذاران و مشتریان بتوانند با خیالی آسوده بیمه نامه های خود را دریافت نمایند.

علاقه مندان می توانند جهت دریافت اطلاعات بیشتر و بهره برداری از این تخفیفات ویژه به شعب و نمایندگی های بیمه پارسیان در سراسر کشور مراجعه و یا با شماره ۸۲۵۹ تماس حاصل نمایند.

شرکت بیمه پارسیان (سهامی عام) به عنوان بزرگترین شرکت جنرال بیمه خصوصی کشور با برخورداری از بیش از ۴ هزار میلیارد ریال سرمایه، با اتکا به سهامدارانی معتبر، دارای شبکه فروش و پرداخت خسارت گسترده دربرگیرنده ۶۱ شعبه و حدود ۲۰۰۰ نمایندگی فعال در سراسر کشور ارایه کننده بهترین خدمات در تمامی رشته های بیمه ای اموال، اشخاص، مسئولیت و مهندسی دربرگیرنده نزدیک به ۸۰ نوع محصول بیمه ای متفاوت و با حضور مداوم در میان ۱۰۰ شرکت برتر کشور از اولین سال فعالیت و کسب رتبه ۷۲ در این فهرست در آخرین ارزیابی انجام شده است.

بیمه پارسیان دارای رتبه یک توانگری مالی به استناد ارزیابی بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، با افزایش بهره وری، بهبود فرآیندها و رضایت مشتریان و به تبع آن، اخذ گواهینامه ها، جوایز و تندیس های افتخار داخلی و بین المللی و با سابقه درخشان خدمت دهی به گروه بزرگی از مشتریان حقیقی و حقوقی است. همچنین این شرکت دارای بیشترین سقف قبولی اتکایی از بیمه گران داخلی در میان شرکت های بیمه خصوصی می باشد که مجوز آن نیز اخیراً از سوی بیمه مرکزی تمدید گردید.

این شرکت همچنین در راستای ارایه خدمات بهتر در زمان شیوع بیماری کرونا و با توجه به کاهش درآمد طرح های مختلفی را به منظور تسهیل در امور بیمه گذاران به اجرا گذاشته است از جمله این طرح ها می توان به موارد زیر اشاره نمود:

در حوزه بیمه های مسئولیت؛ این شرکت تخفیفات ویژه ای برای اصناف پرخطر فعال در شرایط شیوع بیماری کرونا به ویژه کادر درمانی کشور در نظر گرفته شده است که جزئیات طرح ها به شرح ذیل اعلام شده است:

- به پاس قدردانی از زحمات و فداکاری های جامعه درمانی در خط مقدم مبارزه با ویروس کرونا به منظور تکریم از کادر درمان، پرسنل اداری و اجرایی واحدهای درمانی به ویژه پرستاران، با ارایه تخفیفات ویژه در طرح فروش ویژه کادر درمانی بیمارستان ها، درمانگاه ها و کلینیک ها برای مدافعان سلامت کشور

- به منظور تکریم و جلب رضایت مشتریان با توجه به شیوع بیماری کرونا با ارایه تخفیفات ویژه ای در طرح فروش ویژه اصناف پرخطر برای خریداران **بیمه نامه مسئولیت مدنی کارفرما در قبال کارکنان و اشخاص ثالث**

- به منظور حمایت از جامعه مهندسی کشور با ارایه تخفیفات در طرح فروش ویژه **مسئولیت مدنی حرفه ای برای مهندسی ناظر، طراح و محاسب**





گفتگو با روح الله حیدری مدیر فناوری اطلاعات و ارتباطات

نقش کلیدی فناوری اطلاعات و ارتباطات در رسیدن به اهداف سازمان با ابزارها و زیرساخت های کارآمد و تحول دیجیتال

با توجه به نقش سیستم های بیمه گری در تسریع امور بیمه ای، حوزه فناوری اطلاعات در بیمه پارسیان تا چه حد جوابگوی نیازهای شرکت می باشد؟

به این پرسش اگر از زوایای متفاوت نگاهی بیندازیم پاسخ های متفاوتی دریافت خواهیم کرد. به نظر بنده به راحتی نمی توان جوابگوی نیازهای شرکتی نظیر بیمه پارسیان که شرکتی خوشنام با مدیریت خوب و نیروهای جوان می باشد، بود البته این نکته نیز لازم به ذکر است که در حال حاضر در زمانی زندگی می کنیم که شرایط کسب و کار در لبه تحول دیجیتال قرار گرفته و از طرفی با کاهش نیروی متخصص در این حوزه روبرو هستیم. لذا کاهش ریسک های فناوری اطلاعات و تقویت این واحد می تواند کمک شایانی به رفع نیازهای مذکور بنماید.

اخیرا تغییر سیستم بیمه گری را در حوزه فناوری اطلاعات بیمه پارسیان شاهد هستیم لطفا مزایای سیستم جدید نسبت به سیستم های قبلی را شرح دهید.

مزیت اصلی سیستم جدید بیمه گری یکپارچگی آن می باشد، با توجه به اینکه سیستم های قبلی بیمه پارسیان کاملا بر اساس درخواست های مدیریت های مربوطه در بیمه پارسیان ایجاد شده در برخی از موارد شاهد فرایندهایی بهتر در سیستم قبلی هستیم که برای بهبود روال ها در سیستم جدید مد نظر خواهد بود، اما با توجه به پرسش شما مزایای سیستم جدید به طور خلاصه به شرح زیر است:

- یکپارچگی سیستم در همه حوزه های بیمه گری و مالی.
- پیمانکار مربوطه دارای رتبه ۱ شورای عالی انفورماتیک می باشد.
- وجود تیم های تخصصی در حوزه تحلیل، پیاده سازی و تست نرم افزار.
- لحاظ شدن ایده های چندین شرکت بیمه گری در سیستم مذکور.
- کنترل های متنوع در حوزه بیمه گری و مالی.
- وجود ماژول مدیریت سیستم قوی و ماژول مالی مناسب.
- ماژول اتکایی قبولی.
- امکانات الکترونیکی یکپارچه با Core بیمه گری.
- ارائه API هادر فرایندهای بیمه گری صدور، خسارت، مالی و گزارشات.
- ارائه ماژول BI.
- دورنمای باز طراحی بر اساس «خطر» که تقریبا تمام فرایندهای بیمه گری حول و حوش همین مفهوم است (Product).



لطفا اهمیت و جایگاه فناوری اطلاعات را در یک شرکت بیمه ای توضیح دهید.

فناوری اطلاعات و ارتباطات در سالهای گذشته تحولات بزرگی را در زندگی بشر داشته است، بگذارید به جای مقدمه چینی، لحظه ای در خصوص این سه واژه درنگ کنیم و نقش هر کدام را چه در یک سازمان و چه در زندگی شخصی پیش خود مرور کنیم:

فناوری، اطلاعات، ارتباطات
فکر نمیکنم دیگر توضیحی نیاز باشد.

با توجه به ماهیت فعالیت بیمه گری که خدماتی اجتماعی نیز هست، استفاده مفید از دانش و ایجاد ابزارهایی که به افزایش دانایی در حوزه کسب و کار بیمه منجر شود می تواند در نهایت باعث رشد شرکت در صنعت بیمه گردد. در دنیای کنونی با توجه به گستردگی و پیچیدگی جوامع، رسیدن به این دانایی نیاز به ابزارهایی دارد تا شرکتها را در روند تبدیل شدن جوامع به جوامع اطلاعاتی باری دهد. شاید در گذشته سرعت فرایندها یا پیچیدگی فضای کسب و کار به شکل کنونی نبود اما فناوری اطلاعات و ارتباطات بگونه ای همه ابعاد زندگی را پیشرفت داده که دیگر گذشتگان نمی توانند در فضای حال به راحتی زندگی کنند، همین مساله برای آیندگان نیز به شکل برعکس وجود دارد و برای اینکه شرکت از این فضاها عقب نماند فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش کلیدی در پیشبرد اهداف خواهد داشت. تغییر دیدگاه و برنامه ریزی برای دورنمای شرکت با تصور مفهوم جامعه اطلاعاتی و مجهز نمودن سازمان به ابزارهای کارآمد از جمله مواردی است که در تحول دیجیتال بسیار مهم بوده و وجود فناوری اطلاعات و ارتباطات فلسفه ای برای رسیدن به این هدف برای سازمان است.

لازم به ذکر میدانم که این پروژه‌ها صرفاً نرم افزاری است و نباید از پروژه‌های زیرساخت غافل بود.

آیا برنامه جدیدی علاوه بر موارد ذکر شده در حوزه فناوری اطلاعات جهت بهبود فرایندهای بیمه‌گری و پرداخت خسارت در دست اجرا دارید؟ لطفاً توضیح دهید.

در صورتی که به عملیات بیمه‌گری نگاهی بیندازیم متوجه می‌شویم که اکثر این فرایندها بر اساس آیین‌نامه‌های موجود بوده و غالبی پیچیده و مشخص دارند که البته به دلیل ماهیت خدماتی-مالی داشتن یکی از نکات مهم و کلیدی آنها این است که این فرایندها باید در یک سیستم نظام مند با چارچوب‌های مناسب جاری شده تا در نهایت به شفافیت داده‌ها، اطلاعات و گزارشات بینجامد. در خیلی از این فرایندها امکان اشتباه کردن وجود ندارد و بروز سهوی یا عمدی آن می‌تواند تبعاتی برای شرکت داشته باشد. لذا برای بهبود و ایجاد تجربه‌ای بهتر برای کاربران نیاز است که در تحلیل، طراحی و پیاده‌سازی ایده‌های فناورانه نهایت دقت برای حفظ یکپارچگی و جامعیت اطلاعات ایجاد شده در سیستم انجام گیرد. در حال حاضر با عنایت به حفظ یکپارچگی در حال طراحی فرایندهای جدید در حوزه بازدید و پرداخت خسارت می‌باشیم.

در پایان اگر سخنی با خوانندگان نشریه چتر دارید بفرمایید.

پرسش‌های مطرح شده صرفاً در حوزه نرم افزار بود اما فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه زیرساخت نیز فعالیت‌های بسیاری را دنبال می‌کند که علاوه بر موارد جاری به دلایلی که به صورت اجمالی در زیر به آن اشاره می‌کنم در حال طراحی موارد جدید هستیم و پس از تامین منابع مورد نیاز به اجرا و بهره برداری خواهد رسید:

- نگهداری و حفاظت از داده‌های شرکت
 - افزایش حملات سایبری
 - الزامات امنیتی بیمه مرکزی و گروه مالی پارسیان
 - لزوم یکپارچگی در شبکه شعب
 - تغییرات تکنولوژی و تجهیزات قدیمی که باعث بروز ریسک می‌گردند
 - نگهداری از دیتا سنتر به عنوان قلب تپنده سرویس‌های شرکت
 - بروز گستردگی در کانال‌های ارتباطی سازمان
- لازم است به این نکته اشاره کنم که رسیدگی به زیرساخت شبکه و سخت افزار شرکت از اهمیت بالایی برخوردار است، همانطور که می‌دانید در صورت بروز مشکل در جایی از نرم افزار، همان بخش دچار مشکل می‌شود اما این اتفاق در زیرساخت می‌تواند مشکلاتی بی‌بازگشت را ایجاد نماید.
- در پایان جا دارد تا از کلیه همکارانی که در ارتباط با موضوعات فناورانه ی شرکت به هر نوعی ما را یاری داده اند تشکر کنم از جمله مدیرعامل محترم شرکت، هیات مدیره، مدیران و کارشناسان آن‌ها، شعب و شبکه فروش پرتلاش شرکت، کلیه پیمانکاران سیستم‌های قبلی و جاری و بخصوص همکاران سخت‌کوش مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه نرم افزار و زیرساخت.

برای رفع مسایلی که در تغییر سیستم، شعب و نمایندگان با آن مواجه هستند چه تمهیداتی اندیشیده شده است؟ و چه توصیه‌هایی در این خصوص برای شعب و نمایندگان دارید؟

لازم می‌دانم قبل از پاسخ به این پرسش این نکته را یادآور شوم که آسایش شبکه فروش شرکت و رفع مشکلات سیستمی آن‌ها همواره یکی از دغدغه‌های این مدیریت بوده و هست. در راستای این مهم، فازهای متفاوتی در پروژه استقرار سیستم طراحی و اجرا شد که جا دارد اشاره‌ای اجمالی به این موضوع داشته باشیم:

شناخت: در این فاز بیش از ۱۵۰ جلسه مشترک در ۳ ماه با ترکیب پیمانکار سیستم، مدیریت فناوری اطلاعات و واحدهای مربوطه اعم از مدیریت‌های فنی، مالی، امور شعب و نمایندگان و... برگزار شد تا هم فرایندهای پارسیان شناخته شده و در سیستم پیاده شود و هم مدیریت‌های مربوطه با سیستم جدید آشنا شوند.

سایر فازهای استقرار نیز واضح بوده و همانطور که عناوین آن‌ها نشان می‌دهد سعی شده تا با کمترین آسیب پروژه استقرار سیستم جدید اجرایی گردد.

یکی از مسایلی که در تغییر سیستم بسیار مهم بوده و می‌تواند باعث بروز اشکال در استقرار گردد مبحث آموزش و عدم توجه به اطلاعیه‌های صادره است لذا توصیه اکید مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات و همکاران بنده الف- داشتن اهتمام جهت تغییر، ب- اهمیت به آموزش و ج- افزایش مهارت کار با سیستم است، همانطور که مستحضرد این تغییر الزامی بوده و همراه بودن شبکه فروش باعث پیشرفت پروژه و استقرار مناسب خواهد بود.

علاوه بر سیستم‌های بیمه‌گری چه سیستم‌های فناورانه جدیدی را در بیمه پارسیان راه اندازی نموده اید؟ تاثیر این سیستم‌های جدید را در بازدهی عملکرد همکاران چگونه ارزیابی می‌کنید؟

استقرار یک سیستم بیمه‌گری در تمامی رشته‌ها و همه ابعاد IT، فنی، مالی، اتکابی و با ابعاد شرکت معظم پارسیان و ذینفعان آن، با پیچیدگی‌هایی که در رشته‌های مختلف وجود دارد یک پروژه تمام عیار بوده و نه تنها تمام ظرفیت این مدیریت در حال حاضر در خدمت این پروژه است در برخی از موارد به دلیل کمبود منابع مجبور به اولویت بندی نیز شده ایم. تغییر سیستم جامع بیمه‌گری در بیمه پارسیان شبیه تعویض کامل خط تولید یک کارخانه ی در حال تولید است، علی‌رغم حجم بالای کاری پروژه مذکور از سال گذشته پروژه‌هایی را نیز با همکاری سایر واحدها شروع کرده که برخی از آنها به بهره برداری رسیده است:

- پیام رسان سازمانی
- جلسات مجازی
- مدیریت ارتباط با مشتری
- باشگاه مشتریان

پروژه‌های فناورانه دیگری نیز در دستور کار داریم که پس از استقرار سیستم جدید با تمرکز بیشتر تحلیل، پیاده‌سازی و بهره‌برداری از آنها را دنبال خواهیم کرد از جمله:

باز طراحی چتر همراه، بازدید همراه، فروش بیمه بر اساس استفاده (UBI)



گفتگو با محمدرضا شکیبایی، سرپرست شعبه شیراز

شعبه شیراز با داشتن نیروی با سابقه و نمایندگان فعال و با تجربه همواره جهت آرایه مطلوب ترین خدمات گام برداشته است

شایان توجه است استان فارس قطب کشاورزی کشور محسوب می‌گردد و فاقد قابلیت‌های تجاری، واردات، صادرات و حداقل صنایع می‌باشد، لذا با توجه به گستردگی جغرافیایی این مرکز فعالیت‌های بیمه به ویژه در شرایط موجود (شیوع بیماری کرونا) مشکل می‌باشد، لیکن اینجانب و همکاران از یک سو با برنامه ریزی‌های اصولی از قبیل جذب نماینده در شهرستان‌ها و هدایت شبکه فروش به سمت بازارهای هدف و از سوی دیگر با بهره‌مندی از حداکثر قابلیت‌های موجود و سرویس دهی مناسب بیمه گذاران در راستای حفظ مشتری اقدامات لازم معمول نموده تا با یاری پروردگار متعال سهم بازار را افزایش و ضریب نفوذ شعبه را در استان فارس ارتقاء دهیم.

ارتباط شما با شبکه فروش چگونه است؟

یکی اصلی ترین و اساسی ترین ارکان فروش بیمه در این صنعت، نمایندگان و شبکه فروش می‌باشند که بایستی مورد توجه ویژه و حمایت واقعی قرار گیرند که در این راستا شعبه شیراز با برگزاری جلسات و همچنین در بازدیدهای دوره‌ای همواره در کنار نمایندگان می‌باشد و لیکن با توجه به کلیه محدودیت‌های موجود از نظر مکان برگزاری جلسات، این مهم با بهره مندی از مکان‌هایی در خارج از شعبه انجام می‌گردد. ضمناً قابل توجه است که در تمامی ساعات‌های کاری امکان برقراری ارتباط و پشتیبانی نمایندگان توسط سرپرست، معاونین و رؤسای شعبه فراهم بوده و هیچگونه محدودیتی در این زمینه وجود ندارد.

آیا به آموزش ضمن خدمت نمایندگان در شعبه شما توجه کافی شده است؟ چه آموزش‌هایی از نظر شما باید بیشتر آرایه گردد؟

در این خصوص ضمن تشکر از مدیریت سرمایه‌های انسانی و اداره آموزش که مساعدت لازم را نموده‌اند، این شعبه همواره سعی داشته آموزش‌های نمایندگان به نحو احسن صورت پذیرد. از آنجا که شعبه شیراز فاقد فضا و امکانات آموزشی مناسب می‌باشد لیکن بهره مندی مورد نیاز تا کنون صورت گرفته است. و با توجه به اهداف شعبه و ارتقاء شبکه فروش نیاز به آرایه آموزش‌های بیشتر از قبیل بازاریابی عمر و سرمایه گذاری، روند پرداخت خسارت (در راستای راهنمایی و هدایت صحیح بیمه گذاران) و غیره می‌باشد.

در پایان اگر مطلب دیگری به نظرتان می‌رسد، برای خوانندگان نشریه چتر بفرمایید.

در پایان از رهنمودها و زحمات دلسوزانه عضو هیأت مدیره و مدیر عامل ارجمند جناب آقای اویار حسین و کلیه معاونین ایشان و مدیران ستادی و سرپرست منطقه جنوب کشور آقای فقیه و سایر همکاران گرامی شعبه که همگی در جهت پیش برد اهداف شرکت از هیچ تلاش و کوششی دریغ ننموده‌اند کمال تشکر و سپاسگزاری را دارم و امید است با عنایت خداوند متعال، معضل ویروس کووید ۱۹ از کشور ایران مرتفع گردد تا تمامی عوامل بتوانند با آسودگی خاطر به وظایف محوله بپردازند.



لطفاً خودتان را معرفی نمایید و از سوابق خود بفرمایید.

باسلام و عرض ادب و احترام خدمت کلیه همکاران محترم شرکت بیمه پارسیان، اینجانب محمد رضا شکیبایی فارغ التحصیل رشته کامپیوتر - نرم افزار در مقطع کارشناسی که از سال ۱۳۸۴ افتخار همکاری با شرکت بیمه پارسیان را داشته و از سال ۱۳۹۸ مسئولیت سرپرستی شعبه شیراز به اینجانب واگذار گردیده است.

به نظر شما موفقیت‌ها و ویژگی‌های خاص بیمه پارسیان در این شعبه کدام‌اند؟

کسب موفقیت‌های متعدد شرکت بیمه پارسیان مرهون دیدگاه مدیریتی جناب آقای اویار حسین عضو هیأت مدیره و مدیرعامل مبتنی بر رعایت اصل مشتری مداری، حمایت از منافع کارکنان و حفظ جایگاه شرکت در صنعت بیمه و همچنین دانش فنی مدیران ارشد در رهنمودها و راهنمایی‌ها در جهت جذب پرتفوی، گسترش شبکه فروش و آرایه مناسب خدمات صدور و پرداخت خسارت می‌باشد.

این شعبه با در اختیار داشتن نیروهای با سابقه و با تجربه فنی بالا همواره در جهت آرایه مطلوب ترین خدمات به مشتریان و نمایندگان گام برداشته است.

محبوبیت برند پارسیان در این استان چقدر است؟

همانطور که شرکت بیمه پارسیان در صنعت بیمه کشور شاخص و در جمع بیمه‌های خصوصی محبوب و موفق می‌باشد به آن تبع شعبه شیراز نیز با بهره‌مندی از همکاران و پرسنل متخصص و مجرب، نمایندگان فعال و از طرفی رعایت اصول مشتری مداری، سرویس دهی و جلب رضایت بیمه گذاران این جایگاه را حفظ نموده و شرکت متبوع در استان فارس سر بلند و از محبوبیت خاصی برخوردار است. و تلاش همه همکاران شعبه در جهت ارتقاء، تداوم و صیانت از این جایگاه می‌باشد.

با توجه به قابلیت‌های کارکرد این منطقه، چه برنامه‌هایی برای جذب پرتفوی و افزایش سهم بازار در سال آتی شرکت بیمه پارسیان دارید؟

مقایسه اکچوئر داخلی و اکچوئر رسمی

سمانه عزیزنصیری، سرپرست مدیریت ریسک بیمه پارسیان، اکچوئر رسمی بیمه



شورایعالی بیمه با عنوان "نحوه احراز صلاحیت حرفه‌ای کارکنان کلیدی و عملیاتی مؤسسات بیمه" که اکچوئر داخلی را یکی از کارکنان کلیدی در نظر گرفته است صورت می‌گیرد.

مطابق با این آیین‌نامه، حداقل تجربه حرفه‌ای مفید برای احراز اکچوئر داخلی، ۵ سال تجربه بیمه‌ای در زمینه اکچوئر می‌باشد. افراد با تخصص‌های اکچوئر، آماری، ریاضی، اقتصاد می‌توانند در این حوزه فعالیت نمایند که البته با توجه به تعداد فارغ‌التحصیلان و نوع تخصص این حرفه، در اکثر مواقع صرفاً فارغ‌التحصیلان اکچوئر در این حوزه مشغول به فعالیت می‌باشند. بعد از واجد شرایط بودن فرد جهت احراز این موقعیت، قبولی فرد در محاسبه تخصصی که توسط بیمه مرکزی برگزار می‌گردد نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

در حال حاضر با توجه به حوزه فعالیت اکچوئران در مؤسسات بیمه که اکثر آنها در حوزه بیمه‌های زندگی مشغول به کار می‌باشند، تعداد افرادی که در بیمه‌های زندگی تاییدیه می‌گیرند بسیار بیشتر از حوزه بیمه‌های غیر زندگی علی‌رغم اهمیت بسزایی که رشته‌های غیر زندگی می‌توانند داشته باشند است که البته در مواردی نیز فرد با توجه به فعالیت در هر دو حوزه، صلاحیت حرفه‌ای اکچوئر در تمامی رشته‌های بیمه‌ای را دریافت می‌نماید.

اهم وظایف اکچوئران داخلی در مؤسسات بیمه به شرح زیر می‌باشد:

- محاسبه نرخ حق بیمه در بیمه‌های غیر زندگی با توجه به آزادسازی نرخ‌ها در سال ۱۳۸۸ (بغیر از ثالث اتومبیل)
- همکاری در تدوین مبانی نرخ در کمیته‌های متشکل از اکچوئر داخلی، مسئول فنی رشته ذی‌ربط و معاون فنی مطابق با آیین‌نامه ۹۴ شورایعالی بیمه با

با توجه به روند رو به رشد بهره‌گیری از دانش اکچوئرالیال در صنعت بیمه و سایر بخش‌های ارایه دهنده خدمات مالی، تمییز مابین اکچوئر داخلی و اکچوئر رسمی گاهی با ابهاماتی روبرو بوده است که در این نوشتار می‌خواهیم به این موضوع بپردازیم. در این نوشتار سعی شده است از واژه‌های مرسوم این حرفه در ایران استفاده شود. از این رو به فردی که در این حرفه مشغول است "اکچوئر" و به کاری که بانجام می‌رساند "اکچوئر" گفته می‌شود. هرچند که در فرهنگستان فارسی معادل "بیم‌سنج" و "بیم‌سنجی" را در نظر گرفته‌اند که بیم برگرفته از همان ماهیت نااطمینانی، ریسک و ترس در شرایط مورد بررسی است که می‌تواند در هر کسب و کاری وجود داشته باشد.

حال اکچوئر کیست؟ مطابق تعریفی که در انجمن اکچوئران ارایه شده است، اکچوئر فردی است که ریسک را اندازه‌گیری و مدیریت می‌نماید. اکچوئرها فهم عمیقی از ریاضیات، آمار و کسب و کار دارند. از این رو آنها به رشد سازمان‌ها و ایجاد ارزش افزوده برای مشتریان کمک می‌نمایند. اکچوئرها در کسب و کارها با تمرکز مالی مشغول به کار هستند، نهادهایی چون بیمه، بانک، سرمایه‌گذاری، صندوق‌های بازنشستگی، توسعه محصول، مدیریت ریسک سازمانی،... که تحلیل‌های آینده‌نگرانه و انواع مشاوره در این حوزه‌ها را شامل می‌شود.

اکچوئر داخلی

در صنعت بیمه ایران اکچوئر داخلی فردی است که پس از دریافت تاییدیه از بیمه مرکزی ج.ا.ا. مسئولیت فعالیت‌های مرتبط با اکچوئر را در سازمان متبوع بر عهده دارد. تایید صلاحیت اکچوئران داخلی مطابق با آیین‌نامه ۹۰



آیین‌نامه شماره ۷۸ شورایی عالی بیمه با عنوان اکچوئر رسمی بیمه در تاریخ ۱۳۹۱/۰۹/۲۸ تصویب شد. با توجه به نبود اکچوئر رسمی اجرای این آیین‌نامه به تعویق افتاد و بالاخره پس از جذب چند مرحله اکچوئر رسمی و الزام موسسات بیمه توسط بیمه مرکزی در سال ۱۳۹۸ مبنی بر تعیین اکچوئر رسمی، این آیین‌نامه به جریان افتاد. طبق این الزام، موسسات بیمه موظف شدند جهت اکچوئری بیمه‌های زندگی در سال ۱۳۹۸، گزارش اکچوئر رسمی را قبل از برگزاری مجمع عمومی سالانه به بیمه مرکزی ارسال نمایند. همچنین موسسات بیمه موظف شدند در مجمع عمومی سالانه خود اکچوئر رسمی اصلی و علی‌البدل خود را برای سه سال جهت اکچوئری کلیه رشته‌های بیمه‌ای اعلام نمایند. با این اقدام آیین‌نامه ۷۸ به جریان افتاد. پروانه فعالیت اکچوئر رسمی بصورت حقیقی و حقوقی صادر می‌شود. متقاضیان تاسیس مؤسسه اکچوئری رسمی بیمه باید پروانه فعالیت اکچوئری حقیقی داشته باشند. از جمله شرایط دریافت پروانه فعالیت اکچوئری برای متقاضیان حقیقی دارا بودن یکی از مدارک تحصیلی زیر و سابقه کار مرتبط با اکچوئری به تشخیص بیمه مرکزی به شرح زیر و همچنین موفقیت در آزمون‌های تخصصی کتبی و شفاهی اکچوئر رسمی بیمه که توسط بیمه مرکزی برگزار خواهد شد می‌باشد:

- مدرک کارشناسی ارشد آمار بیمه (اکچوئری) و حداقل ۴ سال سابقه کار
- مدرک کارشناسی ارشد سایر رشته‌های مرتبط شامل آمار، ریاضی، بیمه، اقتصاد و مدیریت مالی و حداقل ۶ سال سابقه کار
- مدرک حرفه‌ای در زمینه اکچوئری از مراجع حرفه‌ای بین‌المللی مورد تایید بیمه مرکزی و حداقل ۴ سال سابقه کار
- مطابق با ماده ۷ آیین‌نامه ۷۸، اکچوئر رسمی بیمه موظف است حداقل سالی یک بار گزارش خود مشتمل بر ارزیابی و اظهار نظر پیرامون وضعیت مؤسسه بیمه را در محورهای زیر تهیه و حسب مورد به مؤسسه بیمه و بیمه مرکزی ارائه نماید:
- مبانی نرخ‌گذاری و نحوه تعیین حق بیمه در انواع بیمه‌های زندگی و غیر زندگی و فنی بودن آن‌ها.
- نحوه ذخیره‌گیری و کفایت آن.
- نحوه محاسبه نسبت توانگری مالی و صحت آن.
- نحوه پذیرش و نگهداری ریسک و کفایت پوشش‌های اتکالی.
- نحوه مدیریت ریسک‌های مؤسسه بیمه از جمله ریسک سرمایه‌گذاری‌ها.
- نحوه محاسبه و توزیع مشارکت در منافع بیمه‌گذاران به ویژه بیمه‌گذاران بیمه‌های زندگی و صحت آن
- به نظر می‌رسد اجرای آیین‌نامه ۷۸ و به جریان افتادن اکچوئری رسمی، نقطه عطفی نسبت به شناخت اهمیت و تاثیرگذاری حرفه اکچوئری بر عملکرد موسسات بیمه و سایر نهادهای مالی باشد. همچنین با توجه به لزوم تعامل حداکثری اکچوئر رسمی با اکچوئر داخلی موسسات بیمه‌ای که موظف به ارائه گزارش اکچوئری رسمی هستند، نقش اکچوئر داخلی نیز بیش از پیش پررنگ خواهد شد. البته تلاش و انگیزه بالای اکچوئر جهت تحقق این امر و به تبع آن کسب جایگاه مناسب چه از لحاظ سازمانی و چه از لحاظ مالی پراهمیت خواهد بود. لذا امید است با ایجاد جایگاه مستقل برای اکچوئر داخلی در موسسات بیمه، نظارت بر ضمانت اجرای گزارشات اکچوئر رسمی، حمایت همه جانبه از سوی موسسات بیمه و نهاد ناظر، بیمه مرکزی ج.ا.ا، فراهم گردد.

"عنوان مقررات تعیین حق بیمه انواع رشته‌های بیمه‌ای". لازم بذکر است این مبانی پس از تصویب در هیات مدیره باید به بیمه مرکزی ارسال گردد که ملاک عمل شرکت بیمه در هر یک از رشته‌های بیمه‌ای خواهد بود و بیمه مرکزی بر اعمال صحیح آن نظارت می‌نماید. لذا اعضای کمیته و مدیریت ارشد سازمان نسبت به جاری‌سازی و عمل به مفاد آن مسئول می‌باشند. اتفاق خوبی که در چند سال اخیر رخ داده است، توجه و اصرار نهاد ناظر به محاسبه دقیق نرخ، محاسبه میزان تاثیرپذیری فاکتورهای ریسک و انواع تخفیفات ارائه شده در بیمه‌نامه است که اهمیت و نقش استفاده از دانش اکچوئریال را بیش از پیش نمایان می‌سازد. در این راستا این فرصت برای اکچوئر داخلی فراهم شده است تا با محاسبات موارد فوق بتواند علاوه بر ایجاد مزیت رقابتی در نرخ و شرایط بیمه‌نامه برای سازمان خود، احتمال ورشکستگی و زیان‌های کلان را به حداقل برساند. نکته‌ای که در اینجا خوب است به آن اشاره شود اهمیت وجود داده‌های مبتنی بر ریسک جهت انجام محاسبات اکچوئری است که متأسفانه با توجه به دید سنتی صنعت بیمه، عدم توجه به نوآوری، عدم توجه به لزوم جمع‌آوری داده‌های مبتنی بر ریسک و اعتبار پایگاه داده، تحقق این مهم با چالش روبرو بوده است که بایستی در این زمینه اقداماتی صورت گیرد.

- طراحی و انجام محاسبات بیمه‌های زندگی و دریافت مجوز از بیمه مرکزی
- محاسبه ذخایر ریاضی در بیمه‌های زندگی و انواع ذخایر در سایر رشته‌ها مطابق با آیین‌نامه ۵۸ شورایی عالی بیمه با عنوان "ذخایر فنی موسسات بیمه"، بررسی کفایت ذخایر و تایید آنها جهت ارسال به بیمه مرکزی.
- محاسبه مشارکت در منافع در بیمه‌های زندگی و تایید آن جهت ارسال به بیمه مرکزی
- همکاری در طراحی محصولات جدید بیمه‌ای
- تجزیه و تحلیل سوددهی رشته‌های مختلف بیمه‌ای و بررسی تحت کنترل بودن ضریب خسارت مطابق با آیین‌نامه ۹۴.
- مشارکت در پیاده‌سازی سیستم مدیریت ریسک سازمانی
- سایر اقدامات از جمله تهیه آمار و ارقام دوره‌ای جهت ارسال به بیمه مرکزی،...

اکچوئر رسمی

در صنعت بیمه ایران اکچوئر رسمی فردی است که پس از دریافت پروانه فعالیت اکچوئر رسمی از بیمه مرکزی ج.ا.ا به عنوان یک شخص مستقل فعالیت‌های موسسه بیمه را در حوزه اکچوئری ارزیابی و نسبت به وضعیت موسسه بیمه اظهار نظر می‌نماید. این دقیقاً همان چیزی است که صنعت بیمه به آن نیازمند بود که علاوه بر گزارش حسابرس مستقل برای صورت‌های مالی، گزارش اکچوئر مستقل هم در خصوص عملکرد موسسه بیمه ارائه شود. بیمه‌گذاران، ذی‌نفعان و سهامداران این حق را دارند که افراد مستقلی در خصوص عملکرد موسسه بیمه از ابعاد مختلف اظهار نظر کنند، حتی نهاد ناظر نیز از گزارش اکچوئر رسمی استفاده می‌کند. در مقایسه نقش اکچوئر داخلی و رسمی می‌توان به مقایسه معادل آنها یعنی حسابرس داخلی و حسابرس رسمی پرداخت. اکچوئر رسمی بصورت مستقل نسبت به عملکرد موسسه بیمه اظهار نظر می‌نماید. لازم بذکر است که مطابق با آیین‌نامه ۷۸، اکچوئر رسمی می‌تواند در یکی از شرکت‌های بیمه اکچوئر داخلی باشند و در عین حال برای سایر شرکت‌های بیمه گزارش اکچوئری رسمی تهیه نمایند.



دانشتنی‌های اطفای حریق را بشناسید

بررسی مقاومت اجزای ساختمان

بخش چهارم: کتاب آتش سوزی نوشته آقای عزیزا... بیات

ادامه از شماره قبل

واژگون شدن: چراغ‌ها و بخاری‌های پرتابل نفتی به آسانی واژگون می‌شوند، این وسایل چنانچه در حالت روشن بودن واژگون شوند به علت خارج شدن نفت از آن‌ها به سرعت ایجاد آتش سوزی می‌نمایند، بنابراین بهتر است در صورت امکان آن‌ها را بر روی صفحه عریض و سنگینی ثابت نمود تا با افزایش سطح اتکا، احتمال واژگون شدنشان کمتر شود. چون این قبیل بخاری‌ها فاقد دودکش می‌باشند، غالباً به منظور کاهش آثار آلودگی و همچنین مرطوب ساختن هوا، روی آن‌ها کتری پر از آب قرار می‌دهند که تاکنون برخورد کودکان در حین بازی، با بخاری آثار اسفباری از خود بر جای گذاشته است. یا بخاری واژگون شده و ایجاد آتش سوزی نموده و یا آبجوش بر روی کودک ریخته است. بسیاری از خانواده‌ها هنگام مواجهه با کمبود نفت به خاطر کم مصرف بودن این بخاری‌ها و یا به دلایل دیگر ترجیح می‌دهند به جای بخاری‌های کاربراتوردار از این نوع بخاری استفاده نمایند که در این صورت مادران که به طور معمول در ساعات روز داخل آشپزخانه مشغول به کار می‌باشند، دائماً نگران حال فرزندان خود که درون اطاق‌ها و در کنار بخاری به بازی مشغولند، می‌باشند. برای رفع این مشکل راه حلی پیشنهاد می‌گردد که حدود سه سال مورد عمل نگارنده قرار داشته و هر یک از آشنایان که بر اساس مشاهده و یا بنا بر توصیه،

آن را به کار بسته است اظهار رضایت نموده است. می‌دانیم که کوره بخاری‌های کاربراتوردار بوسیله دیواره‌های فلزی محصور شده است. حال اگر داخل این نوع بخاری‌ها به جای کوره، بخاری پرتابل قرار داده شود، دیواره‌های فلزی حفاظ مناسبی را برای بخاری پرتابل ایجاد می‌نمایند. برای این منظور ابتدا می‌بایست به تهیه یک دستگاہ بخاری کاربراتوردار کهنه که به قیمت ارزانی هم در بازار یافت می‌شود اقدام نمود. سپس کوره آن را در آورد و در کف بخاری که فقط بدنه آن در اختیار ما است یک قطعه سنگ صاف قرار داد، حال وسیله آماده است تا بخاری پرتابل درون آن قرار گیرد، وزن سنگ، سطح اتکای بخاری کهنه و حفاظی که بوسیله دیواره‌های آن برای بخاری پرتابل ایجاد می‌گردد، موجب می‌شود که هم بخاری در اثر برخورد کودکان واژگون نگردد و هم اینکه کتری از روی آن نیفتد، با این روش ضمن ایجاد آسایش خاطر والدین، خطر آتش سوزی هم کاهش می‌یابد.

سوخت رسانی: در بسیاری از کارخانه‌ها برای تغذیه بخاری‌ها از یک مخزن استفاده می‌شود به این صورت که یک لوله اصلی به مخزن متصل است و بخاری‌ها بوسیله لوله‌های منشعب از لوله اصلی سوخت رسانی می‌شوند، در این حالت هر چه طول لوله‌ها و تعداد اتصالات کمتر باشد، خطر آتش سوزی هم کمتر خواهد بود، ولی در هر صورت باید مخزن سوخت بیرون از ساختمان قرار

گیرد و برای ایمنی بیشتر بهتر است در هر انشعاب یک شیر قطع و وصل وجود داشته باشد. **مواد اضافی در سوخت:** نفت و سایر فرآورده‌های نفتی که به مواد خارجی از قبیل آب، آشغال و ضایعات آغشته می‌باشند و در بعضی از گاراژها و کارگاه‌ها درون بخاری ریخته می‌شوند ممکن است در یک شرایط غیر قابل پیش بینی ایجاد خطر نماید. شل و سفت بودن اینگونه مواد و گیر و رفع گیرهای خودبخود در مسیر جریان سوخت موجب کاهش و افزایش ناخواسته حرارت می‌گردد و ممکن است در زمانی که کسی در اطراف بخاری حضور ندارد حرارت آن به میزان زیادی افزایش یابد و موجب بروز آتش سوزی شود.

خطرات سوخت‌های جامد

ایجاد حرارت: از میان سوخت‌های جامد، زغال سنگ و چوب مصرف عام داشته و برای ایجاد گرما از سایر انواع سوخت‌های جامد پرمصرف‌تر می‌باشند. برای استفاده از حرارت حاصل از سوختن زغال سنگ و چوب، معمولاً از شومینه‌ها یا بخاری‌های بسته و نیم بسته استفاده می‌شود. از آنجا که شومینه‌ها و سایر وسایل حرارتی که با سوخت جامد کار می‌کنند از لحاظ آتش سوزی خطرات خاصی را پیش روی قرار می‌دهند، لازم است هنگام استفاده از آن‌ها جهت ایمنی سازی تدابیر ویژه‌ای به شرح زیر به مورد اجرا گذارده شود.



خصوصاً در مواقع قطع برق در بسیاری از اماکن برای ایجاد روشنایی موقت از آن استفاده می‌شود. شمع که از پارافین، موم، چربی و فتیله تشکیل می‌شود، هنگام روشن بودن به علت نداشتن حایلی در جلوی شعله‌اش و یا سست قرار گرفتن در محل استقرار خود ممکن است مواد آتشگیر مجاور خود را شعله ور ساخته و موجب آتش سوزی شود. برای پیشگیری از وقوع آتش سوزی ناشی از شعله شمع موارد زیر می‌بایست رعایت گردد.

- شمع در جاشمعی کاملاً جا گرفته باشد تا امکان بیرون افتادن و برگشتن آن وجود نداشته باشد.
- جاشمعی در سطحی صاف قرار داده شود تا به آسانی واژگون نشود.
- جاشمعی نسبتاً بزرگ باشد تا علاوه بر کاهش احتمال واژگون شدن آن، فاصله شمع که در مرکز آن قرار می‌گیرد از اشیاء مجاور بیشتر باشد و هم این‌که شمع از درون آن بیرون نیفتد.
- جاشمعی از نوع نسوز باشد تا در صورت تماس با شعله، آتش نگیرد.
- محل قرار گرفتن جاشمعی از هر جسم آتشگیری از قبیل پرده و لوازم چوبی دور باشد. اگر جاشمعی روی یکی از طبقات دکور چوبی قرار داده شود، سطح طبقه بالای آن نباید به شعله نزدیک باشد زیرا حرارت تدریجی شعله ممکن است موجب شعله‌ور شدن دکور گردد.

ادامه دارد...

بسیار خطرناک است و حتی الامکان بایستی از چنین عملی اجتناب شود زیرا علاوه بر اینکه پیت و سطل به آسانی واژگون می‌شوند، هیچ حفاظی هم برای جلوگیری از برخاستن جرقه و همچنین تماس مواد آتشگیر با شعله درون آن‌ها وجود ندارد. استفاده از این نوع وسایل در محیط‌های کاملاً بی‌خطر مانند ریخته‌گری‌ها، آن‌ها هم به شرط آنکه جسم آتشگیر یا آسیب‌پذیری در نزدیکی آن‌ها نباشد بدون اشکال است.

- هنگام سوزاندن هیزم و تخته، چنانچه برای انتقال شعله از محلی به محل دیگر از یک تکه چوب نیمه مشتعل استفاده می‌شود، دو نکته باید مورد توجه قرار گیرد، یکی این‌که در صورت جدا شدن تکه‌های مشتعل از چوب، تکه‌های جدا شده بر روی مواد آتشگیر نیفتند و دیگر این‌که شخص مواظب انگشتان خود باشد زیرا ممکن است هنگام انتقال آتش، شخصی که چوب مشتعل را در دست خود نگه داشته، در اثر سوختن انگشتان، قبل از رسیدن به وسیله مورد نظر آن را رها سازد.

ایجاد روشنایی بوسیله شمع: برای مدت زمانی شمع یکی از بهترین وسایل روشنایی محسوب می‌گردید. با وجودی که امروزه روشنایی اغلب اماکن با لامپ‌های الکتریکی تأمین می‌شود ولی گاه و بیگاه حریق‌هایی در اثر تماس مواد آتشگیر با شعله شمع به وقوع می‌پیوندد، چرا که هنوز هم شمع در بسیاری از مراسم سنتی و بعضی از آیین‌های مذهبی کاربرد داشته و

- شومینه در جایی ساخته شود که تیرهای چوبی ساختمان به آن نزدیک نباشد.

- برای جلوگیری از غلطیدن و افتادن نیم‌سوز بر روی مواد آتشگیر و همچنین به منظور ممانعت از افتادن مواد آتشگیر به داخل آتش، باید ضمن قرار دادن حایلی در اطراف شومینه و بخاری، مواد آتشگیر از قبیل زیرانداز، پرده و احیاناً هیزم را از محوطه نزدیک به آنها دور نگه داشت.

- چنانچه برای ایجاد شعله از زغال سنگ و یا زغال سنگ مکلس (کک) استفاده می‌شود، محل سوخت باید به نحوی با توری فلزی محصور شده باشد که هنگام سوخت رسانی و یا بیرون آوردن خاکستر، نیازی به در آوردن توری نباشد. توری‌هایی که در هر ۱۰ سانتیمتر مربع دارای ۱۲ الی ۱۳ شبکه می‌باشند علاوه بر اینکه از تماس مواد آتشگیر با شعله جلوگیری می‌کنند به عنوان حفاظ ضد جرقه هم به کار گرفته می‌شوند.

- چنانچه کف یا دیوارهای ساختمان چوبی باشد، باید دیوارها و کف ساختمان در اطراف محل استقرار بخاری با مواد نسوز غیرفلزی که از ضخامت کافی برخوردار باشد پوشانیده شود.

- در بعضی از کارگاه‌ها برای ایجاد گرما به جای بخاری از پیت و یا سطل استفاده می‌شود، به این صورت که اطراف پیت و یا سطلی را سوراخ کرده و درون آن هیزم یا سوخت‌های جامد دیگری را می‌سوزانند. چنین شیوه‌ای از لحاظ آتش سوزی

برترین های جشنواره فروش بیمه های زندگی در طرح رویش معرفی شدند

به گزارش روابط عمومی بیمه پارسیان با اعلام مدیریت بیمه های عمرانفرادی و درمان مسافرتی، برترین های فروش بیمه های زندگی پارسیان در طرح رویش معرفی شدند. در این جشنواره که از ۱۳ آذر ماه تا ۱۷ اسفندماه سال ۱۳۹۸ با هدف ارتقای سطح انگیزش و ایجاد رقابت هر چه بیشتر شبکه فروش برگزار شد؛ نمایندگان با توجه به شاخص های معرفی شده از سوی

مدیریت بیمه های زندگی ارزیابی شدند. با توجه به عدم برگزاری مراسم به دلیل شرایط کنونی شیوع بیماری کرونا و به منظور قدردانی از تلاش برترین های این جشنواره لوح تقدیر و تندیس به نمایندگان برتر اهدا شد. اسامی نمایندگان برتر در جشنواره فروش طرح رویش به شرح ذیل اعلام شد.

رتبه	کد نمایندگی	نام نمایندگی	استان
۱	۵۲۱۰۹۰	مسعود خباز مافی نژاد	خراسان رضوی
۲	۵۳۲۰۲۰	احمد عباسی زاده	اصفهان
۳	۳۱۰۹۷۳	مهرداد حیدری جونی	اصفهان
۴	۵۱۹۳۳۰	علی اصغر آرام	تهران
۵	۵۹۷۲۵۰	حمید رضا بابا علی حقیقی	بوشهر
۶	۳۱۰۹۱۳	محمد رضا منفرد	اصفهان
۷	۵۵۵۳۰۰	اسماعیل کبوتری	زنجان
۸	۳۱۰۹۱۲	فاطمه آذیراک	اصفهان
۹	۵۹۷۰۴۰	اعظم قیطاس	بوشهر
۱۰	۵۳۱۲۳۰	امیر شاه زمانی سیجانی	اصفهان

تقدیر اداره کل بهزیستی استان زنجان از رییس شعبه بیمه پارسیان

این لوح به پاس پشتیبانی خیرین از اقشار تحت حمایت اداره کل بهزیستی به افراد نیکوکار که مهربانانه در عرصه خدمتگزاران هستند تقدیم می‌گردد.

به گزارش روابط عمومی بیمه پارسیان؛ اداره کل بهزیستی استان زنجان، ارسال لوح سپاس از حمایت و کارهای خیرخواهانه محسن حاجی حسنی رییس شعبه زنجان تقدیر و تشکر کرد.





واژگان، اصطلاحات مدیریت ریسک

تهیه شده در مدیریت ریسک

و اختیارات و تعهدات لازم برای مدیریت ریسک هستند. سازوکارهای سازمانی شامل برنامه‌ها، روابط، مسئولیت‌ها، منابع، فرآیندها و فعالیت‌ها می‌شوند. چارچوب مدیریت ریسک در راهبردها، خط مشی‌ها و رویه‌های کلی سازمان یکپارچه سازی شده است. بنابراین خط مشی مدیریت ریسک، بیانیه‌ای است که رویکرد کلی سازمان را نسبت به مدیریت ریسک بیان می‌کند.

برنامه مدیریت ریسک

برنامه‌های درون چارچوب مدیریت ریسک، که رویکرد، اجزای مدیریت و منابع مورد استفاده در مدیریت ریسک را مشخص می‌کند. اجزای مدیریت معمولاً شامل رویه‌ها، اقدامات، تخصیص وظایف، زمان بندی و تعیین سلسله مراتب می‌شود. برنامه مدیریت می‌تواند در مورد محصول خاص، فرآیند و پروژه، در تمام یا بخشی از سازمان اعمال شود.

فرایند مدیریت ریسک

اجرای سیستماتیک خط مشی‌ها، رویه‌ها و اقدامات مدیریت برای فعالیت‌های ارتباطی، مشاوره، زمینه‌سازی، شناسایی، ارزیابی، پاسخ، نظارت و بازنگری ریسک‌هایی است که در سطح سازمان شناسایی می‌شوند.

وقوع آنها، پیامدها و یا ترکیبی از اینها تعریف می‌شود.

در منابع بیمه‌ای، ریسک به شرایطی اطلاق می‌شود که در آن امکان انحراف منفی بالقوه از نتیجه مورد انتظار وجود دارد. امکان یعنی احتمال وقوع بین صفر و یک وجود داشته باشد. امکان صفر یعنی هیچ رویدادی رخ نخواهد داد و امکان یک یعنی حتماً آن رویداد رخ خواهد داد که در هر دو حالت بدلیل وجود اطمینان از نتیجه دیگر ریسکی وجود نخواهد داشت.

لازم بذکر است عدم اطمینان حالتی است که در آن کمبود اطلاعات، هر چند جزئی، در مورد درک یا آگاهی از حادثه، پیامد و یا احتمال وقوع آن وجود داشته باشد.

مدیریت ریسک

فعالیت‌های هماهنگی که برای هدایت و کنترل سازمان در زمینه ریسک به کار گرفته می‌شود.

چارچوب مدیریت ریسک

مجموعه اجزایی که زیربنا و سازوکارهای سازمانی را برای طراحی، پیاده‌سازی، نظارت، بازنگری و بهبود مستمر مدیریت ریسک، در تمام سطوح سازمان فراهم می‌آورد. این زیربناها شامل، خط مشی‌ها، اهداف

با توجه به اهمیت وجود زبان و فهم مشترک در خصوص سیستم مدیریت ریسک بمنظور کارایی و اثربخشی در پیاده‌سازی این سیستم در سازمان، برآن شدیم تا مجموعه واژگان، اصطلاحات مورد کاربرد در بحث مدیریت ریسک سازمانی و توضیحاتی در خصوص آنها را به اشتراک بگذاریم. با ما همراه باشید.

ریسک

اصطلاح ریسک مفهوم ساده‌ای دارد. وقتی بیان می‌شود در موقعیت خاصی ریسک وجود دارد، این برداشت حاصل می‌شود که در این شرایط راجع به پیامد عدم اطمینان وجود دارد و این امکان وجود دارد که پیامد نامطلوب باشد. براساس استاندارد بین‌المللی ایزو ۳۱۰۰۰، ریسک "اثر عدم اطمینان بر اهداف" تعریف شده است. منظور از اثر، انحراف اهداف به صورت مثبت و منفی است بطوریکه اهداف می‌توانند جنبه‌های گوناگونی داشته باشند (مانند مالی، بهداشتی، ایمنی و محیط زیستی) و همچنین می‌توانند در سطوح مختلفی اعمال گردند (مانند سطوح راهبردی، کل سازمان، محصول و فرایند). ریسک اغلب برای نشان دادن حوادث بالقوه، احتمال



چرا و چگونه هواپیما را بیمه کنیم؟

احسان نایبی معاون شعبه خرم آباد

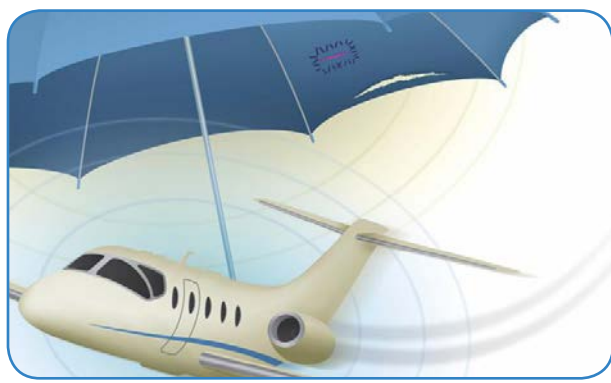
نقل در فرودگاه‌ها به هواپیما وارد می‌شود، از جمله تصادف و یا آسیب‌هایی از این قبیل، و یا آسیب وارد شده به موتور و لوازم یدکی وحتى شکست و خرابی قطعات ... رخ می‌دهد.

بیمه نامه هواپیما در چه شرایطی صادر می‌شود؟
موضوع مهم دیگر، مبحث زمان صدور بیمه نامه است، نخست یک شرکت بیمه می‌خواهد بداند که هواپیمای مذکور، ارزش بیمه شدن دارد یا نه؟ می‌تواند ریسک آن را پوشش دهد؟ می‌تواند بعد از ارزیابی سلامت هواپیما، ریسک بیمه نامه را مدیریت کند؟

چه کسی خسارت بیمه‌ای هواپیما را ارزیابی می‌کند؟
در سال‌های گذشته، شرکت‌های بیمه برای این که بتوانند ریسک بیمه نامه‌های هواپیما را مدیریت کنند، مجبور به خریدهای خدمتی از ارزیابان هواپیمای خارجی بودند. به همین منظور بهتر است با تعریف ارزیاب خسارت بیمه‌ای شروع کنیم: ارزیاب خسارت بیمه‌ای شخص حقیقی یا حقوقی مستقلی است که دارای پروانه ارزیابی خسارت بیمه‌ای از بیمه مرکزی بوده و مجاز به بررسی و تحقیق در مورد علت بروز حادثه و تحقق خسارت، تعیین مقدار خسارت و تشخیص میزان تعهد بیمه‌گر طبق شرایط بیمه نامه و نیز مذاکره برای تعدیل و تسویه خسارت بیمه‌ای است؛ بنابراین ارزیابان خسارت هواپیما به صورت مستقل عمل می‌کنند و در صورت پیش بینی ارزیاب مستقل در بیمه نامه نظر ارزیابی برای شرکت بیمه یا مالک هواپیما قطعی و لازم اجرا خواهد بود.

ارزیاب مجرب خسارت بیمه، متخصص هواپیما است؟
ارزیاب خسارت باید به هوانوردی آشنا بوده و شناخت کاملی از انواع هواپیمای مسافربری و قطعات موتور هواپیما داشته باشد. همچنین ارزیاب خسارت علاوه بر آشنایی با تمام قطعات و بخش‌های فنی هواپیما، باید بر قوانین هوانوردی به ویژه قوانین ایگائو و یاتا اشراف داشته باشد. تسلط به زبان بین المللی هوانوردی و قوانین و مقررات بیمه‌ای داخلی از توانمندی‌های مهم یک ارزیاب مجرب است و در عین حال آشنایی کامل وی با انواع بیمه نامه‌های کشورهای توسعه یافته به خصوص کشور انگلستان که به عنوان مهد صنعت بیمه شناخته می‌شود، می‌تواند بخشی از مهارت‌ها و تخصص‌های ویژه یک ارزیاب حرفه‌ای خسارت بیمه‌ای باشد.

آشنایی با هواپیماها برای ارزیاب خسارت ضروری است؟
این موضوع بسیار ضروری است. یک ارزیاب خسارت بیمه هواپیما، باید انواع هواپیماها و کاربری‌های مختلف شان را شناخته و نگاه کاملاً علمی نسبت به صنعت هوانوردی و قوانین و مقررات حاکم بر آن داشته باشد. در عین حال، کارشناس ارزیاب خسارت بیمه هواپیما باید اصول کلی قراردادهای بیمه بدنه و مسئولیت هواپیما، پوشش‌های قابل ارایه، بیمه‌های تمام خطر هواپیما در حال توقف و در حال پرواز، پوشش‌های بیمه مسئولیت پوشش‌های مربوط به صدمات بدنی سر نشینان و بیمه مسئولیت خسارت‌های مالی هواپیما و همچنین خسارت‌های خارج از تعهد بیمه‌گران و استثنائات را به خوبی بشناسد. پوشش‌های بیمه مسئولیت هواپیما و



در این مقاله سعی داریم شما را با بیمه‌های هواپیما آشنا کنیم. بر این اساس اصول کلی به دور از اصطلاحات فنی را با هم یاد می‌گیریم.

روند ارزش گذاری قیمت هواپیما چگونه است؟
در مورد بیمه نامه‌های هواپیما، چون روند مشخصی برای قیمت گذاری هواپیما وجود ندارد و کسی نمی‌تواند قیمت دقیق یک هواپیما را تعیین کند، مالک می‌تواند به شخصه قیمت هواپیمای خود را تعیین و شرکت بیمه هم بر اساس اینکلوز، مبلغ عنوان شده مالک را بیمه می‌کند. این فرایند نوعی کلوز با نام (Agreed value) به معنی ارزش توافقی است. (Agreed value) به شرکت‌های هواپیمایی ارایه می‌شود که بیمه‌گر تعهد می‌کند در صورت بروز خسارت به هواپیما، خسارت را به زیان‌دیده بپردازد که اکثراً قیمت توافق شده بیشتر از ارزش واقعی هواپیما است.
در عین حال، ممکن است قیمت هواپیمای ذکر شده دوبرابر مبلغ عنوان شده مالک، ارزش داشته باشد، اما به دلیل نبود کارشناس جهت قیمت گذاری ارزش هواپیما، اگر به هر دلیلی به هواپیمای ذکر شده خسارتی وارد شود، بیمه‌گر نمی‌تواند بر اساس کم بیمه شدگی، اقدام به اعمال ماده ۱۰ یا قاعده نسبی نماید. چون مالک هواپیما در این فرایند، کلوز مربوطه را خریداری کرده است و شرکت بیمه خسارت را تا سرمایه بیمه نامه بدون اعمال ماده ۱۰ یا قاعده نسبی خسارت پرداخت می‌کند.
به عنوان مثال، فرض کنید که ارزش بیمه نامه یک دستگاه خودرو پراید، سی میلیون تومان است، اما مالک این خودرو، اقدام به خرید بیمه نامه بیست میلیون تومانی می‌کند، در هنگام خسارت معلوم می‌گردد که مالک خودرو یک سوم ارزش پراید خود را بیمه نکرده است به همین خاطر شرکت بیمه، با کسر یک سوم مبلغ در خسارت‌های جزئی و کلی اقدام به پرداخت می‌کند. این موضوع در حالی است که در روند قیمت گذاری هواپیما، به علت وجود کلوز ارزش توافقی، شرکت بیمه نمی‌تواند ماده ۱۰ را اعمال کند.

عمده خسارت هواپیما در چه شرایطی رخ می‌دهد؟
بر خلاف تصور عموم، اکثر خسارت‌های وارده به هواپیما، در زمان (Taxiing) (تاکسی کردن یا حرکت به طرف ابتدای باند پرواز در زمان شروع پرواز، هواپیما از محل استقرار و بارگیری یا سوار شدن مسافران جهت رسیدن به ابتدای باند پرواز حرکت می‌نماید.) و بر روی زمین به هواپیما وارد می‌شود و یا خسارتی است که توسط وسایل حمل



فعالیت کند.

- استفاده از هواپیما برای مصارفی به غیر از آنچه در بیمه نامه قید شده است.
- هدایت هواپیما توسط شخص دیگری به غیر از خلبان آن، مگر در مواردی که عمل جابجایی (Taxiing) انجام می‌شود.
- زمانی که شرایط قابلیت پرواز هواپیما و یا اعتبار گواهینامه خلبانی خلبان نقض شده ولی پرواز انجام شده است.
- در شرایطی که با موافقت بیمه گذار، هواپیمای در حال پرواز بعضی از قوانین و مقررات هواپیمایی کشوری را نقض کرده باشد.
- هرگونه خسارات ناشی از کهنگی و فساد لاستیک‌های هواپیما، مگر اینکه شرط مغایری برای پوشش آن‌ها وجود داشته باشد.
- خسارات ناشی از تغییر و تبدیل هواپیما (۵)، جنگ، اعتصاب، شورش و بلوا.
- خسارات ناشی از عدم استفاده.

پوشش‌های بیمه مسئولیت هواپیما چیست؟

بیمه مسئولیت، سه نوع پوشش را ارائه می‌دهد که حدود مسئولیت هر یک از آن‌ها با یکدیگر متفاوت است.

الف) جرح بدنی، به استثنای مسئولیت در قبال سرنشینان هواپیما

این نوع بیمه، بیمه گذار را در قبال اقدامات و دعاوی قانونی اشخاص ثالث برای مواردی چون جرح بدنی، بیماری، امراض و مرگ ناشی از حادثه در قبال مالکیت، تعمیر و نگهداری و کاربرد هواپیما با توجه به شرایط مندرج در بیمه‌نامه پوشش می‌دهد.

در این نوع پوشش بیمه‌ای غرامت هر شخص در قبال فوت و یا صدمات بدنی مشخص است و حداکثر تعهد بیمه‌گر برای خسارات ناشی از هر حادثه نیز معین است.

ب) جرح بدنی سرنشینان هواپیما

این نوع پوشش، بیمه گذار را در قبال دعاوی و اقدامات قانونی سرنشینان هواپیما در مواردی چون جرح بدنی، بیماری، امراض و مرگ ناشی از حادثه هواپیما با توجه به شرایط مندرج در بیمه‌نامه تأمین می‌دهد. در این نوع بیمه نامه غرامت هر شخص در قبال فوت و یا صدمات بدنی مشخص است و حداکثر تعهد بیمه‌گر نیز برای خسارات ناشی از هر حادثه معین شده است.

ج) بیمه مسئولیت خسارات مالی

این نوع پوشش، بیمه گذار را در قبال دعاوی و غرامت‌های مالی ناشی از فعالیت‌های مربوط به مالکیت، تعمیر و نگهداری و یا کاربرد هواپیما، تأمین می‌دهد. حدود مسئولیت بیمه‌گر برای هر حادثه معین است.

د) موارد خارج از تعهد بیمه‌گر (استثنائات)

استثنائات بیمه نامه مسئولیت هواپیما در مورد بیمه‌گران مختلف، متفاوت است، اما به طور کلی استثنائات به شرح زیر است:

- خسارات بدنی وارد به خود بیمه گذار.
- خسارات بدنی وارد به کارکنان بیمه گذار در طول مدت خدمت و اعتبار بیمه نامه.
- خسارات مالی وارده به اشیاء و اموال بیمه گذار، زمانی که متعلق به وی یا در تصرف و کنترل او باشد.
- مسئولیت‌های بیمه‌گذار برای جرح بدنی و یا خسارات مالی ناشی از تولید، ساخت و یا فروش هواپیما و قطعات و لوازم بدکی آن و یا ناشی از هرگونه عملیات خدماتی (سرویس)
- مسئولیت بیمه گذار در زمانی که هواپیما با اجازه وی، بدون توجه به گواهی قابلیت پرواز و یا نادیده گرفتن بعضی از قوانین هواپیمایی کشوری، اقدام به پرواز نماید.

صدمات بدنی در قبال سرنشینان و بیمه مسئولیت خسارات‌های مالی هواپیما به طور کامل بشناسد. پروانه کارشناسی رسمی ارزیابی هواپیما با مجوز شورایی و بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران صادر می‌گردد.

بیمه هواپیماها شامل چه مواردی است؟

بیمه‌ها، پوشش‌های مورد نیاز بیمه گذاران را در قبال خطرات مربوط به هواپیما مانند مالکیت، اداره، تعمیر و نگهداری و یا فروش ارائه می‌دهد. بیمه هواپیما نیز مانند بیمه اتومبیل در صورت بروز حادثه، هم خسارات مالی به وسیله نقلیه و هم خسارات مالی و جانی وارد به افراد ثالث را شامل می‌شود.

هواپیما و خطرات پرواز دارای مسایل و مشکلات خاص خویش است. حوادث فاجعه آمیز هواپیما معمولاً با جرح و فوت انسان‌ها و خسارات مالی وارد به اشخاص ثالث همراه است. مشکلات این نوع بیمه با توجه به پیدایش هواپیماهای جدید با ظرفیت‌های بیشتر برای حمل مسافر، بار و سوخت و پیچیدگی تکنولوژی ساخت، روبه افزایش است. در زمان بیمه کردن بدنه و مسئولیت هواپیما چهار اصل کلی در نظر گرفته می‌شود:

الف) نوع هواپیمایی که بیمه می‌شود.

ب) خصوصیات، دانش فنی و ساعت پرواز خلبان

ج) موقعیت جغرافیایی که هواپیما در آن مناطق تردد می‌کند.

د) اهدافی که هواپیما برای انجام آن به کار می‌رود.

هواپیماها معمولاً برای اهداف معینی به کار می‌روند:

پرواز در خطوط هواپیمایی مجاز و به منظور فعالیت تجاری.

به عنوان هواپیماهای شخصی و برای مصارف کاری و تفریحی.

در مصارف علمی و تحقیقاتی و عکسبرداری.

برای مصارف کشاورزی.

برای مصارف صنعتی.

پوشش‌های بیمه بدنه هواپیما کدامند؟

اگرچه خسارات رایج آتش سوزی، دزدی، طوفان و خسارات زمینی دارای پوشش است، اما بیمه بدنه هواپیما به صورت تمام خطر است و به سه شکل زیر ارائه می‌شود:

الف) بیمه تمام خطر در زمانی که هواپیما در حرکت نیست

کلیه خسارات و فقدان فیزیکی هواپیما در زمانی که در فرودگاه (زمین) قرار دارد و از نیروی محرکه خود برای حرکت و جابجایی استفاده نمی‌کند، تحت این نوع بیمه پوشش می‌گیرد.

ب) بیمه تمام خطر بجز مواقعی که هواپیما در پرواز است

کلیه خسارات و فقدان فیزیکی هواپیما در روی زمین حتی خسارات زمان جابجایی هواپیما (Taxiing) شامل این نوع پوشش بیمه‌ای می‌شود.

ج) بیمه تمام خطر، بر روی زمین و در زمان پرواز

کلیه خسارات و فقدان ناشی از حرکت، توقف و یا جابجایی هواپیما بر روی زمین و در زمان پرواز تحت پوشش بیمه‌ای است.

د) مواردی که خارج از تعهد بیمه‌گر است.

استثنائات بیمه بدنه در بیمه نامه‌های صادره تا حدودی با یکدیگر متفاوت است ولی جنبه عمومی و همگانی که در تمامی بیمه نامه‌ها یافت می‌شود به شرح زیر است:

- چنانچه هواپیما برای مصارف غیرقانونی و بارضایت بیمه گذار به کار گرفته شود.
- هنگامی که هواپیما در خارج از محدوده جغرافیایی مندرج در بیمه نامه

انگیزه در سازمان

مهتاب پورصالحی، رییس اداره توسعه و بهبود سرمایه‌های انسانی

سطح، زمینه‌ها و عوامل بروز انگیزش و همچنین زمان و مکان افزایش آن با یکدیگر متفاوت هستند.

گسترش و سرعت تغییرات در سراسر جهان باعث شده که ایجاد انگیزه در کارکنان بیش از پیش اهمیت یابد. مهم‌ترین راهکار در ایجاد انگیزش میان کارکنان که باید توسط مدیران به کار بسته شود، انتصاب متناسب افراد با تخصص آن‌ها و عدم تحمیل شغل نامناسب، دادن آزادی عمل و تفویض اختیار به افراد است. مدیران نمی‌توانند کارمندان خود را وادار به انگیزه دار بودن در کارها کنند، اما می‌توانند آن‌ها را در تسلط یافتن بر کارهایشان تقویت کنند و در فرصت‌های مقتضی در صورت دستیابی به اهداف مورد نظر، آن‌ها را مورد تقدیر قرار دهند.

کارمندی که در اثر کار در یک بخش سازمان دچار افسردگی می‌شود، ممکن است که در قسمت دیگر بازدهی و بهره‌وری بالایی داشته باشد. به اعتقاد بسیاری از کارشناسان، علت این امر ممکن است به شخص یا کننده کار بستگی نداشته باشد، بلکه به محیط، موقعیت یا وضعیت کار بستگی دارد.

علاقه به کار مهم‌ترین عامل ایجاد انگیزه در کارکنان بوده و حتی بالاتر از عواملی مانند دستمزد بالا، امنیت شغلی و... قرار می‌گیرد.

در کشور ما شاید بعضی مدیران با توجه به وضعیت جامعه از نظر کارایی، بر این عقیده باشند که نیاز به استفاده از روش‌های ایجاد انگیزه نیست چرا که وقتی فردی نتواند شغلی در خارج محیط بیابد پس به هر شکلی با او رفتار شود، سعی در حفظ شغل خود می‌کند پس چرا وقت بگذاریم و هزینه کنیم؟ ایجاد انگیزه معنایی ندارد، او کار خود را انجام می‌دهد و مدیریت هم همین را می‌خواهد.

در نگاه اول به این موضوع شاید به نظر برسد که ظاهراً مطلب درستی است و در بسیاری از محیط‌های کاری نیز نتیجه داده است ولی با کمی تأمل در همین محیط‌های کاری مورد بحث، به خوبی می‌توان دریافت که اگرچه بسیاری از کارکنان شرایط سخت، نابرابری، تبعیض و... را تحمل می‌کنند و کارهای محول شده را انجام می‌دهند اما این تحمل عواقبی را با خود به همراه دارد که از جمله آنها می‌توان موارد زیر را نام برد:

- کاهش سطح کیفیت خدمات.
- استفاده از فرصتی برای گریز از کار.
- بی‌تفاوتی نسبت به مشکلات، تخریب‌ها و... و حتی کمک به سرعت بخشیدن آن و به دنبال یک جرقه هر چند کوچک، برای نشان دادن

انگیزه و هدف دو عامل مهم برای

رسیدن به مقصد

ایجاد انگیزش در کارکنان یکی از مهم‌ترین وظایف مدیران در سازمان‌ها ست و یکی از وظایف مهم سازمان‌ها شناخت راه‌های ایجاد و تقویت انگیزش در آنان است؛ داشتن نگاه متفاوت به تفاوت نیازهای انگیزشی کارکنان منجر به برنامه ریزی‌های متناسب با آن تفاوت‌ها می‌شود. افراد از نظر پویایی انگیزشی باهم متفاوتند چرا برخی سختکوش و فعالند و برخی بی تفاوت و تن به کار نمیدهند؟ آیا این تفاوت‌ها ذاتی است یا اکتسابی و متاثر از عوامل انگیزشی؟ افزایش انگیزه‌ها - چه انگیزه‌های جسمی و چه انگیزه‌های اجتماعی- رابطه مستقیمی با افزایش بهره‌وری پرسنل دارند.

آشنا بودن پرسنل با مفاهیم بهره‌وری و داشتن شرایط احراز شغلی، شرط لازم بالا بودن سطح بهره‌وری است اما شرط کافی بالا رفتن سطح بهره‌وری پرسنل، انگیزه است.

این انگیزه است که محرک فرد برای

تلاش بیشتر و بهتر است

انگیزه motivation یعنی آنچه انسان را به کاری وا می‌دارد و او را به جهت خاصی سوق می‌دهد و انگیزش یعنی حالتی که در اثر دخالت یک انگیزه به شخص دست می‌دهد.

انگیزش از درون فرد می‌جوشد نه از بیرون، شما انگیزش ایجاد نمی‌کنید، بلکه انگیزشی را که قبلاً وجود داشته ترسیم می‌کنید و به آن جهت داده، هدایتش می‌کنید یا آن را تقویت می‌کنید. مهم‌ترین بحث در انگیزش، شناسایی و تشخیص نیازها است. کارکنان سازمان از نظر



- سنجش مستمر عملکرد کارکنان نه فقط برای پرداخت پاداش‌های دارای زمان بندی.

- شناسایی کارکنان خلاق و بها دادن به طرح‌ها و ایده‌هایشان.

- زیبایی و آراستگی محل کار مانند استفاده از رنگ‌های روشن و ملایم و ایجاد احساس امنیت و آرامش در محیط کار.

- توجه به آموزش مستمر و توسعه فرهنگ یادگیری و افزایش دانش کارکنان چرا که آموزش می‌تواند به کاهش بی‌انگیزگی کارکنان، آشنایی کارکنان با مشکلات و در نتیجه ایجاد تفکر، پویایی، خلاقیت، نوآوری و همچنین عدم مقاومت کارکنان در برابر تحولات و تغییرات سازمانی منجر شود.

- ایجاد زمینه‌هایی برای آموزش فرزندان کارکنان.

- رعایت اصول شایسته شناسی، شایسته گماری و شایسته پروری.

- اعمال روش‌های ابتکاری در پرداخت پاداش‌ها باید توجه داشت که پاداش‌هایی که با زمان بندی مشخص و در مواقع معینی اعطا می‌شوند دیگر برای کارکنان جنبه پاداش نداشته و از نظر کارکنان، حق و حقوقشان تلقی می‌شود.

- یکی دیگر از روش‌های کنترل و از بین رفتن بی‌تفاوتی، تقسیم قدرت و اجازه دادن به کارکنان برای تصمیم‌گیری بر اساس سطح مسئولیت آن‌ها است که موجب همکاری و مشارکت کارکنان در پیش بردن اهداف شغلی می‌شود.

- در صورت مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، اختلاف در نظرات و تعیین اولویت‌ها از بین می‌رود و موجب نزدیکتر شدن نظرات مدیران و کارکنان می‌شود. مشارکت در تصمیم‌گیری باعث می‌شود که استرس ناشی از انتظارات مبهم و دایما در حال تغییر مدیریت کاهش یابد، انگیزه برای انجام کار درست افزایش پیدا کند، کمیت و کیفیت در عملکرد کارکنان بیشتر شود و ارزیابی عملکرد کارکنان با صحت بیشتری انجام شود.

- افزایش قدرت ریسک‌پذیری کارکنان با هدف بسط روحیه خلاقانه و توسعه نوآوری، برای افزایش ریسک‌پذیری باید در ابتدا عوامل ترس را از بین برد و سپس شجاعت سازمانی را شکل داد.

نارضایتی.

• عدم توجه به نوآوری و خلاقیت، به عبارت دیگر، به خود زحمت فکر کردن را نمی‌دهند.

عوامل ایجاد انگیزه و افزایش روحیه علاقه به کار در همکاران توسط سازمان

۱- شناخت کارکنان از محیط کار و درک ارزش وجودی شان در سازمان.

۲- آشنایی و داشتن تسلط به حوزه تصدی‌گری و جایگاه خود.

۳- داشتن پشتکار و نداشتن هراس از نتیجه کار.

۴- نگاه مثبت به مشکلات سازمانی در جهت بهبود امور و ارایه خدمت مفید.

۵- صداقت، مسئولیت‌پذیری، هدفمند بودن و مشارکت داشتن در نحوه انجام کار یعنی باید پرسنل در تصمیم‌گیری‌ها دخالت داده شوند و نظرات و پیشنهادتشان اخذ گردد در واقع این نوع افراد به کار و سازمان علاقه مندتر هستند.

۶- احساس این که همیشه تحت نظارت هستند و دیده می‌شوند.

۷- احساس احترام داشتن در سازمان که منجر به احترام گذاشتن به ارباب رجوع و همکاران نیز می‌گردد.

بعضی از علل بروزی انگیزگی در کارکنان

- بی‌توجهی و عدم نظارت مافوق به مسایل و اتفاقات، بی‌تجربه بودن مافوق، نداشتن دانش کافی، نبود معیارهای ارزشیابی

- عدم شایسته‌سالاری به هنگام ترفیعات و توزیع مسئولیت‌ها.

- برخورد گزینشی با تخصص افراد.

- چه بسا افرادی که دارای دانش و تخصص بالایی هستند، ولی به خاطر برخورد گزینشی و انتخابی در جایگاه پایینی قرار می‌گیرند و بالعکس.

- وجود کشمکش و رقابت‌های نابجا در میان کارکنان.

بها دادن به ارزش یک کارمند برای سازمان عامل مهمی در

انگیزه شغلی است

روش‌های کنترل بی‌انگیزگی در کارکنان

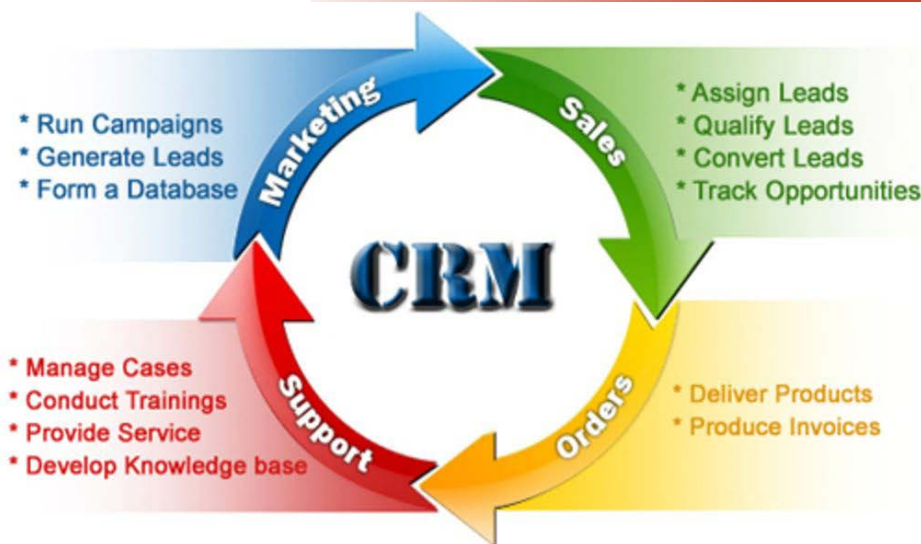
- دیدن نیازها و اضافه کردن مزایا جهت بهبود عملکرد.



مدیریت ارتباط با مشتریان

CRM - Customer Relationship Management

تهیه شده در مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات



برای مشتریان است". پس از پایان جنگ جهانی دوم، اغلب بازارها دچار کمبود عرضه و تقاضا بودند. کارخانجات هر آنچه که می‌توانستند بسازند را روانه بازار می‌کردند تا توازن میان عرضه و تقاضا ایجاد کنند. در آن زمان خبری از "صدای مشتری" نبود. این دوران را با نگرش "محصول محوری" می‌شناسند. در دهه ی ۱۹۷۰، بسیاری از بازارها با افزایش عرضه مواجه شدند. بقای شرکتها در شنیدن صدای مشتریان و بخش‌بندی بازار بر اساس مشخصات و نیازمندی‌های آنان بود. این نگرش به بازار محوری معروف است. با این وجود در دهه ۱۹۸۰، بسیاری از شرکتها بازارمحوری را ایده‌آل نیافتند. زیرا که هنوز تفاوتی میان مزایای ایجاد شده آن‌ها برای مشتریان با سایر رقبایشان وجود نداشت. در اینجا بود که رمز موفقیت در رقابت، تمایز از رقبا و ایجاد ارزشی متفاوت از آن‌ها برای مشتریان معرفی شد. این نگرش را با نام رقابت محوری می‌شناسند. پس از نگرش رقابت محوری، کسب و کارها بیشتر بر نیازهای مشتریان و افزایش رضایت آنان تمرکز کردند که به نگرش مشتری محوری شهره است. رفته رفته نگاه شرکتها از توجه صرف به رضایت مشتری به سوی "وفاداری مشتری" سوق پیدا کرد. به مرور فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت توسعه یافتند و شرکتها خود را در مواجهه با خیل عظیم داده‌های مشتریان می‌دیدند. بحران ناشی از خلاء یک سیستم جامع برای مدیریت این داده‌های با ارزش و عدم توانایی شرکتها در استفاده از آن، زمینه ظهور فناوری نوینی به نام سیستم مدیریت ارتباط با مشتری را فراهم کرد.

مدیریت کارآمد روابط مشتری یک چالش مهم در رقابت کسب و کار شده است. سازمان‌ها نیاز به اطلاعاتی درباره اینکه مشتریانشان چه کسانی هستند، انتظارات و نیازهای آن‌ها چیست و چگونه باید نیازهای آن‌ها را برطرف کرد، دارند. مدیریت ارتباط با مشتری یا CRM یک استراتژی برای شناخت بهتر نیازها و رفتار مشتریان با هدف توسعه و استحکام بیشتر روابط با آنان است و کمک می‌کند که سوددهی کسب و کار افزایش یابد. به طور کلی مدیریت ارتباط با مشتری یا CRM به همه فرایندها و فناوری‌هایی گفته می‌شود که در شرکتها و سازمانها برای شناسایی، ترغیب، گسترش، حفظ و ارائه خدمات بهتر به مشتریان به کار می‌رود و شامل مدیریت انواع شیوه‌هایی است که مشتری جهت ارتباط با سازمان استفاده می‌کند.

برخی منافع استفاده از سیستم های مدیریت ارتباط با مشتریان :

• صرفه جویی در زمان

یکی از واقعیت‌های ناخوشایند بخش فروش این است که حجم کاری بسیار زیاد است. بخش فروش شما و نیروی آن‌ها زمان زیادی را صرف کاغذ بازی می‌کنند به جای اینکه مشغول به انجام فعالیت‌های مربوط به فروش باشند، CRM قسمتی از کار را به حالت خودکار درآورده و سرعت انجام کارها را بیشتر می‌کند.

• ایجاد سریع‌تر سرخ فروش

زمانی که در رابطه با محصول خود اطلاعات دارید می‌توانید با سرعت بیشتری سرخ‌های فروش

تاریخچه مدیریت ارتباط با مشتری

شواهد نشان می‌دهد، ورود مدیریت ارتباط با مشتری به عرصه کسب و کار حدود دو دهه قدمت دارد (فرو و پین، ۲۰۰۹). از دهه ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰ مباحث بازاریابی دچار تغییرات اساسی شده است. لویت (۱۹۶۰) در جمله‌ای معروف برای اولین بار بیان داشت که: "هدف بازاریابی ایجاد ارزش



دستیابی به مشتریان بالقوه انتخاب کنند.

• **اتوماسیون خدمات:** کسب و کار را قادر می‌سازد تا مشتریان را با ارائه بهترین کیفیت خدمات و ایجاد روابط قوی حفظ کند. اتوماسیون خدمات شامل مدیریت مشکل برای حل مشکلات مشتریان، مدیریت تماس مشتری برای رسیدگی به تماس‌های ورودی/خروجی، مدیریت برچسب خدمات برای نظارت بر کیفیت خدمات بر اساس شاخص‌های عملکرد کلیدی است.

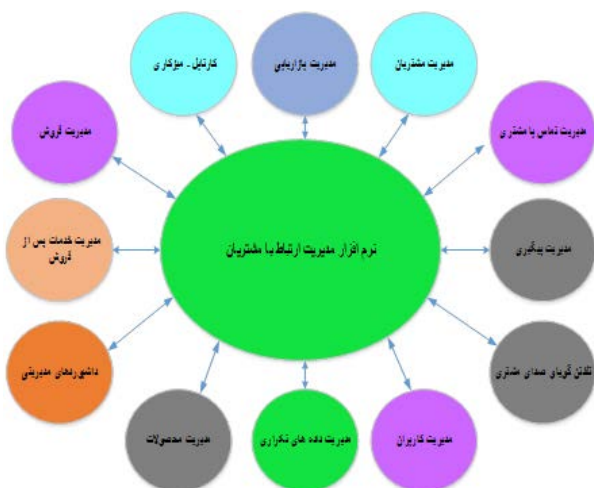
۲- Analytical - تحلیلی :

CRM تحلیلی به پرسنل ارشد مدیریت، بازاریابی، فروش و پشتیبانی کمک می‌کند تا بهترین روش برای خدمت به مشتریان را تعیین کنند. تجزیه و تحلیل داده‌ها، عملکرد اصلی این نوع نرم افزار CRM است. این بخش، داده‌های مشتری را که از نقاط مختلف می‌آید، برای درک بهتر در مورد وضعیت فعلی سازمان تجزیه و تحلیل می‌کند و در نهایت کمک می‌کند تا مدیران بالا دست بهترین تصمیم را بگیرند، مدیران بازاریابی اثربخشی کمپین را درک کنند، مدیران فروش، فروش را افزایش دهند و پشتیبانی از پرسنل کیفیت پشتیبانی و ایجاد ارتباط قوی با مشتری را بهبود بخشند.

۳- Collaborative - مبتنی بر همکاری :

سازمان را قادر می‌سازد تا اطلاعات مشتریان را در میان واحدهای تجاری مختلف مانند تیم فروش، تیم بازاریابی، تیم فنی و پشتیبانی به اشتراک بگذارد.

ماژول‌های موجود در یک CRM :



مدیریت ارتباط با مشتری یک فرهنگ سازمانی

مدیریت ارتباط با مشتری قبل از اینکه یک سامانه‌ی فنی و ابزاری باشد، در حقیقت یک مدل و تفکر ذهنی به شمار می‌رود، برخی پارادایم‌های ذهنی در سازمان می‌تواند جلوی استفاده از این سیستم‌ها را بگیرد، بنابراین لازم است قبل از اقدام به تهیه‌ی CRM تفکرات ذهنی مدیران سازمان، با رعایت حقوق مصرف‌کنندگان هم‌راستا شود.

نرم افزار CRM شامل سه بخش اصلی برای شرکت تهیه شده و بزودی نحوه استفاده از آن اطلاع رسانی خواهد شد.

منابع

- اشرفیان رهقی، محمد مهدی و مینا ابراهیمی امید، ۱۳۹۸، مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)، دومین همایش تدبیر مدیریت، حسابداری و اقتصاد در توسعه پایدار، مشهد، شرکت به اندیش آوران تدبیر قهستان، <https://www.civilica.com/Paper-MAES-02.html>
- ناظری محمدعلی (۲۰۱۸) انواع CRM: عملیاتی، تحلیلی، مبتنی بر همکاری، <https://mimsadr.com/types-of-crm-operational-analytical-collaborative>
- ویکی‌پدیا (۲۰۲۰) مدیریت ارتباط با مشتری، مدیریت ارتباط با مشتری، <https://fa.wikipedia.org/wiki/>

ایجاد کنید و سیستم مدیریت ارتباط با مشتری پیدا کردن اطلاعات مورد نیاز را برای شما آسان‌تر می‌کند و شما بهتر می‌توانید سوالات مشتریان بالقوه را پاسخ دهید و در وقت برای پیدا کردن اطلاعات صرفه‌جویی کنید.

• برقراری نظم

سیستم CRM به شما کمک می‌کند در طبقه‌بندی کردن اطلاعات مشتری و تماس‌ها و تمامی موارد مشابه نظم داشته باشید.

• مدیریت خدمات

با استفاده از سیستم CRM می‌توان تمامی موارد مربوط به سفارش خدمات را در سازمان پشتیبانی کرد از مواردی نظیر قیمت‌دهی به مشتری و پردازش آن گرفته تا گرفتن سفارش و مشخص‌سازی بهترین فرد برای برخورد با مشتری.

• شناسایی نیازهای مشتریان

استفاده از CRM باعث می‌شود نیازهای مشتریان شناسایی شده و پاسخ مناسب برای نیازهای فعلی و آینده مشتریان در نظر گرفته شود.

انواع CRM :

۱- Operational - عملیاتی:

هدف اصلی این نوع CRM، تولید سرخ، تبدیل آنها به مخاطبین، ثبت تمام جزئیات مورد نیاز و ارائه خدمات در سراسر چرخه‌ی زندگی مشتری است، اجزای CRM عملیاتی به شرح ذیل است:

• **اتوماسیون فروش:** اتوماسیون فروش به یک سازمان کمک می‌کند تا فرآیند فروش را خودکار کند. هدف اصلی از اتوماسیون فروش این است که مجموعه‌ای از استانداردها در درون سازمان برای به دست آوردن مشتریان جدید و کنار آمدن با مشتریان موجود تنظیم شود. اتوماسیون اطلاعات را به گونه‌ای سازماندهی می‌کند که کسب و کار بتواند نیازهای مشتریان را برآورده کند و فروش را به طور مؤثر افزایش دهد. اتوماسیون شامل ماژول‌های مختلف فروش CRM مانند مدیریت سرخ، مدیریت تماس، مدیریت اعلام قیمت به سفارش و پیش بینی فروش است.

• **اتوماسیون بازاریابی:** هدف اصلی اتوماسیون بازاریابی یافتن بهترین روش برای ارائه محصولات و نزدیک شدن به مشتریان بالقوه است. ماژول عمده در اتوماسیون بازاریابی مدیریت کمپین است. این امر کسب و کار را قادر می‌سازد تا کانال‌های مؤثر (مانند ایمیل، تماس تلفنی، دیدار رو در رو، تبلیغات در رسانه‌های اجتماعی) را برای

تسلیت

متأسفانه با خبر شدیم نماینده بیمه پارسیان، سرکار خانم الهه مهدی‌پور (کد ۵۳۰۹۵۰) که از نمایندگان فعال بیمه پارسیان در شهر اصفهان بودند، دار فانی را وداع گفته‌اند.

ضمن عرض تسلیت به کلیه بازماندگان ایشان و همچنین همکاران محترم بیمه پارسیان برای آن مرحومه از درگاه خداوند متعال طلب عفو و بخشش و برای بازماندگان صبر و اجر مستثلت داریم.

و نیز همکارانمان آقایان اسماعیل قلی‌زاده، علی آذرم، مهرداد نظیری‌کیا، منصور جمشیدی و خانم‌ها طاهره بحری و زهرا سلیم‌زاده در غم از دست دادن عزیزانشان به سوگ نشستند.

نشریه چتر ضمن همدردی با این همکاران گرمی برای ایشان و خانواده محترمشان از درگاه باری تعالی طلب صبر و بردباری می‌نماید.

انتصاب‌های جدید در بیمه پارسیان

طی احکامی از سوی آقای اوپار حسین، نایب رییس هیات مدیره و مدیرعامل بیمه پارسیان، همکاران جدیدی در سمت‌های سازمانی مختلف منصوب شدند: نشریه چتر برای این عزیزان آرزوی توفیق در سمت‌های جدید را دارد.

نام و نام خانوادگی	سمت
محسن صفری	مدیر سرمایه‌های انسانی
مجتبی خسروی	مدیر توسعه بازار و امور مشتریان
هومن صاحب جمعی	با حفظ سمت بازرس بیمه پارسیان و یاری رسان
امیر محمد رنجبر	سرپرست مدیریت بیمه‌های عمر انفرادی و درمان مسافرتی
محمود رابطیان	مدیر آموزش
مهدی پورنادری	سرپرست منطقه یک کشور
رشید غزال	با حفظ سمت، سرپرستی منطقه دو کشور
امین محمدی	عضو کمیته فنی
لنا یاسینیان	معاون مدیر سرمایه‌های انسانی
کامران فرهاد سرشت	معاون مدیر طرح و برنامه
حسین غلامرضایی	رییس شعبه غرب



لغات انگلیسی تخصصی بیمه

برگرفته از کتاب فرهنگ اصطلاحات بیمه نوشته هادی اوپار حسین

لغت	ترجمه
Special perils	خطرات خاص
Special policy conditions	شرایط اختصاصی بیمه نامه
Special records clause	شرط ثبت مخصوص
Special risk insurance	بیمه ریسک‌های خاص
Special risks	خطرات خاص
Stability clause	(شرط ثبات در قرارداد مازاد خسارت)
Statute of limitations	قانون مرور زمان / مهلت قانونی
Stepped profit commission	کارمزد منافع مرحله‌ای
Stop loss	مازاد زیان در مدت معین
Stop-loss reinsurance	بیمه اتکالی مازاد زیان در مدت معین
Storm and tempest insurance	بیمه توفان و تند باد
Storm	توفان
Stranding	به گل نشستن
Strike, riot and civil commotion (SRCC)	اعتصاب، شورش و اغتشاش شهری
Subject insured	مورد بیمه/موضوع بیمه
Subject without notice to the same clauses and conditions	مشروط به عدم اطلاع از چنین موارد و شرایطی
Subrogation	اصل جانشینی/جانشینی

طرح
تخفیف
تابستانه



دنیا دنیا آرامش

بیمه پارسیان

طرح تخفیف بیمه بدنه خودرو

تیرماه لغایت شهریورماه ۱۳۹۹

مرکز ارتباطات : ۸۲۵۹

www.parsianinsurance.ir



ارایه بیمه نامه آتش سوزی به مشتریان جدید

با تخفیفات ویژه از ۵ خرداد ماه تا ۱۰ مرداد ماه ۱۳۹۹

طرح

عیلاد تا

عیلاد

مرکز ارتباطات: ۰۲۱-۸۲۵۹
www.parsianinsurance.ir