



دوره جدید / شماره سیزدهم / مرداد ۱۳۹۴ ●● روابط عمومی و امور بین الملل



صعودکار شناس
مجمع بیمه ای
بجنورد به قله
دماوند

صفحه ۸



صعودکار شناس
مجمع بیمه ای
شیراز

صفحه ۲



نشان عالی مدیر
شایسته ملی به
مدیر عامل بیمه
پارسیان اهدا شد

صفحه ۲

انتقال ستاد مرکزی بیمه پارسیان به ساختمان جدید



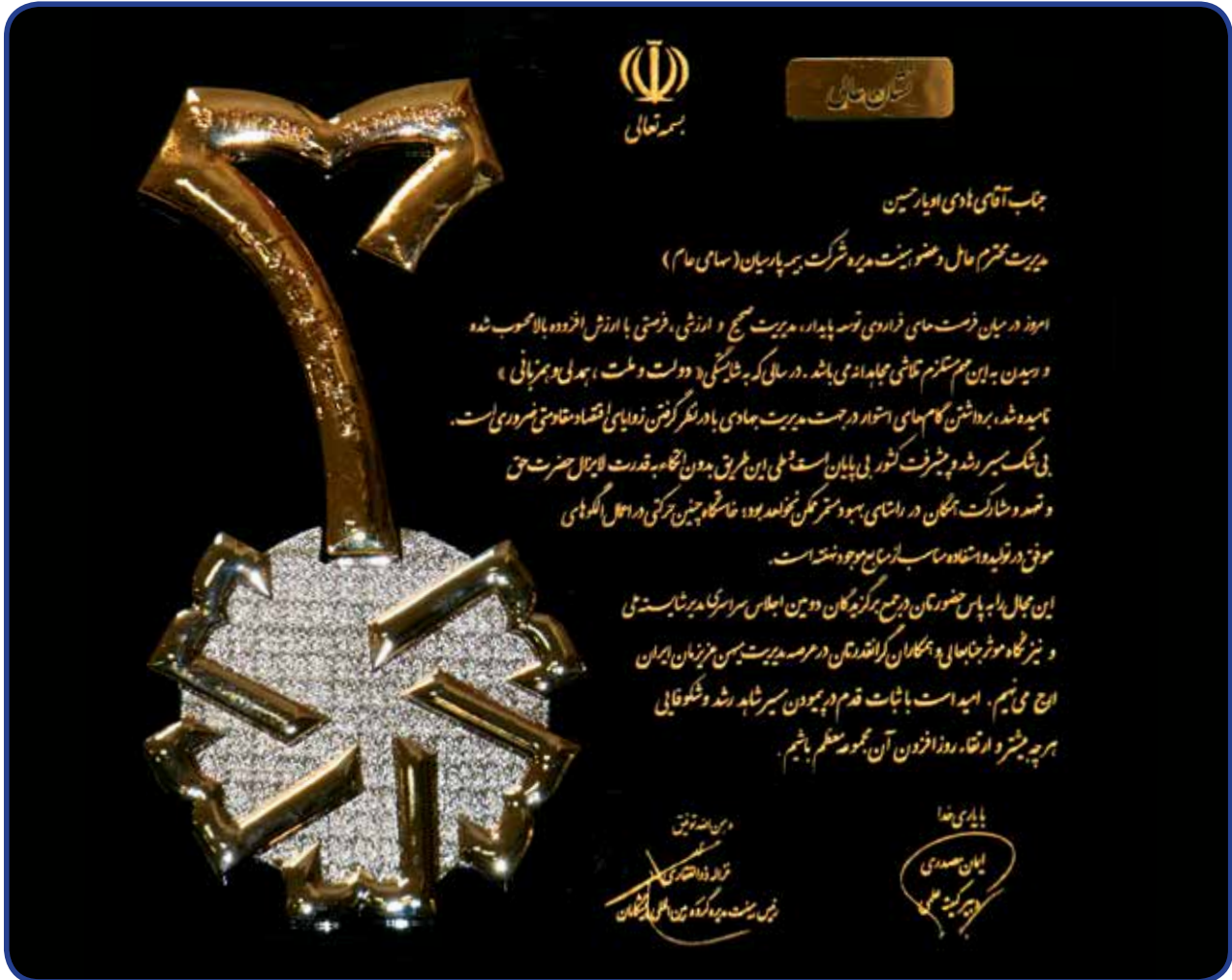
توسعه و ارتقای بهره وری هر شرکتی به ویژه در بخش خصوصی و در بنگاه های اقتصادی کشور مستلزم زمینه سازی ها و فراهم آوردن امکانات و وسایل لازم برای این پیشرفت و توسعه است. در این راستا بیمه پارسیان که در سال های اخیر چه از نظر حجم پرتفو و چه از نظر نیروی انسانی و بهره وری در مسیر رشد و تعالی بسیار مناسبی قرار گرفته است و در صنعت بیمه نیز کماکان جزو پیشروان این صنعت محسوب می گردد بر اساس تصمیمات اخذ شده و با نظر مقام محترم مدیر عامل اقدام به خرید ساختمان جدید نمود.

در این خصوص با همکاری مدیریت های زیربسط و گفتگوها و مشورت های متعدد ساختمان کنونی و جدید بیمه پارسیان خریداری و پس از برخی بازسازی ها و نوآوری در داخل ساختمان در جهت متناسب سازی با فضای کار کارکنان و ایجاد رفاه بیشتر برای همکاران در هنگام حضور در محیط کار، این ساختمان آماده بهره برداری شد

ادامه در صفحه ۴



نشان عالی مدیر شایسته ملی به مدیر عامل بیمه پارسیان اهدا شد



۲

به گزارش روابط عمومی و امور بین الملل بیمه پارسیان؛ نشان عالی مدیر شایسته ملی در اجلاس سراسری انتخاب مدیران شایسته کشور به مدیر عامل بیمه پارسیان اهدا شد.

در این اجلاس که با حضور جمعی از مسئولین کشوری، نمایندگان مجلس شورای اسلامی، مدیران عامل صنایع، کارخانه ها و واحدهای خدماتی و تولیدی و سازمانها و نهادهای مختلفی از سراسر کشور در مرکز همایش های بین المللی صداوسیما برگزار گردید به پاس نگاه موثر در مدیریت و اعمال انگوهی موفق در عرصه خدمت رسانی در صنعت بیمه و همچنین استفاده بهینه از منابع موجود، براساس رای

کمیته علمی این اجلاس آقای هادی اویار حسین عضو هیأت مدیره و مدیر عامل بیمه پارسیان شایسته دریافت نشان عالی مدیر شایسته ملی تشخیص داده شد و تندیس نشان عالی مدیر شایسته ملی به ایشان اهدا گردید.

بیمه پارسیان به دلیل رشد و ترکیب مناسب پرتفو، رعایت قوانین و آیین نامه های بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، ارائه خدمات مناسب به بیمه گذاران خود تاکنون چندین نشان و جایزه ملی را دریافت نموده است و این اجلاس نیز براساس گزارش های موجود و بررسی های انجام شده، ایشان را شایسته دریافت این نشان دانست.



صعود کارشناس مجتمع بیمه ای شیراز محسن شمس به سه بام بلند ایران
 دماوند ۵۶۷۱ متر
 علم کوه ۴۸۴۸ متر
 سبلان ۴۸۱۱ متر





رسیدگی به پرونده در هر یک از قسمت‌های مختلف شرکت از یک روند معمولی و متداول برخوردار است در خسارت‌های جانی هم مطابق آیین نامه شماره ۷۱ شورای عالی بیمه شرکت بیمه می‌بایست پس از دریافت کلیه مدارک مربوط به خسارت حداکثر ظرف مدت ۳۰ روز، مدارک را بررسی و نتیجه را اعلام نمایند و چنانچه خسارت قابل پرداخت باشد ظرف ۱۵ روز خسارت را پرداخت کنند، ملاحظه می‌فرمایند که به موجب آئین نامه، شرکت بیمه ظرف ۴۵ روز بعد از تکمیل مدارک باید خسارت را پرداخت نماید. در شرکت بیمه پارسیان نیز در خصوص پرونده‌های روتین و بدون اشکال این مساله تحقق می‌یابد. لازم به توضیح است که در پرونده‌های در تعهد شعب، خسارت در کمتر از زمان فوق نیز پرداخت می‌گردد. ولی با توجه به افزایش روز افزون پرونده‌های غیرواقعی، برخی پرونده‌ها از این بازه خارج است. به عبارت دیگر ملاک تکمیل پرونده ای در سال ۹۳ تشکیل شده باشد و تاکنون تکمیل نشده باشد

● اگر توضیحات بیشتری دارید بفرمایید.

از همه همکاران تقاضا دارم پرونده‌هایی که تصادفات آنها در ساعات دیر هنگام شب و در منطقه‌های خلوت و کم تردد با یک وسیله نقلیه ارزان قیمت و با ایراد صدمات بدنی عمدی، اقدام به صحنه سازی می‌نمایند دقت بیشتری معمول دارند. با مراجع قضائی تعاملات بیشتر داشته باشند و برای جلوگیری از خسارت، مراقبتی را که هر کس از مال خود می‌نماید نسبت به شرکت بیمه نیز به عمل آورند.

در پایان مجدداً از کلیه روسای مجتمع‌های بیمه ای و شعب و همچنین کارشناسان خسارت جانی بویژه همکاران این مدیریت که با نهایت دلسوزی پرونده‌های خسارت جانی را رسیدگی می‌نمایند کمال تشکر و قدردانی به عمل می‌آورم. ■

مصاحبه با مدیر خسارت‌های جانی خودرو

حدود زیادی از دست بدهند و این امر منجر به افزایش تعداد خودروهای فاقد بیمه نامه می‌باشد. هیات محترم وزیران برای جلوگیری از این اقدام علیرغم افزایش ۱۰٪ دیه در سال ۹۴، حق بیمه شخص ثالث را زیاد نکردند. با توجه به ماهیت الحاقیه که عطف به ما سبق نمی‌شود همکاران ما در سراسر کشور برای کلیه حوادثی که از ۱۳۹۴/۰۱/۰۱ اتفاق می‌افتد به جهت تسریع در امور، سقف تعهدات بیمه نامه را به مراجع قضائی «به موجب ماده ۲۱ قانون بیمه شخص ثالث که بیمه نامه را بعنوان وثیقه تلقی می‌نماید» حتی برای بیمه گذارانی که الحاقیه نگرفته‌اند مبلغ ۲۲۰ میلیون تومان اعلام می‌نمایند.

● میزان پرداخت خسارت در بیمه پارسیان به نسبت سایر شرکت‌های بیمه چگونه است و چه جایگاهی از این لحاظ در صنعت بیمه داریم؟

سال گذشته (۹۳) سال مطلوبی از لحاظ تولید و پرداخت خسارت در بیمه‌های شخص ثالث و حوادث راننده می‌باشد به طوری که در پرداخت خسارت در این بخش بیش از ۴۷۰۰۰ پرونده اعم از جانی، مالی و حوادث راننده مورد رسیدگی و پرداخت قرار گرفت که سهم شرکت بیمه پارسیان در صنعت بیمه کشور در پرداخت خسارت ۴٫۶۵٪ از کل خسارت‌های پرداخت شده در شخص ثالث و حوادث راننده می‌باشد که از این بابت نیز رتبه پنجم را به خود اختصاص داده است در سال ۹۳ سهم خسارت بیمه‌ای شخص ثالث و حوادث راننده در صنعت در حدود ۵۰٪ از کل خسارت بود که در شرکت بیمه پارسیان نیز این نسبت ۵۰٪ در سال می‌باشد.

● چه توصیه‌هایی برای همکاران ادارات خسارت دارید؟

جا دارد از کلیه روسای محترم مجتمع‌های بیمه و شعب و همچنین از کارشناسان خسارت جانی که در رسیدگی و پرداخت خسارت‌های جانی - که مشکلات و سختی‌های آن بر هیچکس پوشیده نیست - تشکر و قدردانی نموده و به همه آنها دست‌میزاد عرض کنم. با توجه به اینکه همه مراجع کنندگان در این بخش عموماً افرادی هستند که عزیزان خود را از دست داده و زیان جسمی و روحی و مالی دیده‌اند از همه همکاران خواهش می‌کنم ضمن رعایت حال عموم مراجع کنندگان و تکریم اربابان رجوع، تمام تلاش خود را در جهت جلوگیری از تخلفات بیمه‌ای و پرداخت خسارت‌های غیر واقعی به کار گیرند.

● مدت زمان رسیدگی به یک پرونده دیه از زمان تشکیل پرونده تا پرداخت خسارت در بیمه پارسیان حدوداً چه مدتی است؟

● لطفاً خوتان را برای خوانندگان نشریه چتر معرفی بفرمایید و از سوابق خود در بیمه پارسیان را شرح دهید.

جعفر سلطانی متولد ۱۳۵۹ دارای مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد حقوق، از بهمن ۱۳۸۵ با سمت کارشناس حقوقی در مدیریت حقوقی شرکت بیمه پارسیان مشغول به فعالیت شده‌ام. از سال ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۲ به عنوان سرپرست و معاون مدیریت حقوقی انجام وظیفه نموده و از تیرماه ۱۳۹۲ نیز با سمت مدیریت خسارت‌های جانی خودرو (دیه) مشغول به کار شدم.

● اهم وظایف مدیریت دیه اتومبیل را شرح داده و از نظر شما پرداخت خسارت چه تأثیری در حفظ مشتری و حتی جذب بیمه گذاران بیشتر دارد؟

مهمترین وظیفه مدیریت خسارت‌های جانی نظارت و پاسخگویی به شعب در زمینه مسائل فنی، تصمیم‌گیری در خصوص پرونده‌های مسئله دار، ملاقات و تعامل بیشتر با مراجع قضائی و انتظامی، تسریع در رسیدگی و پرداخت خسارت‌های واقعی و در نهایت کنترل خسارت‌های جانی خودرو و جلوگیری از پرداخت خسارت غیرواقعی است.

پرداخت به موقع خسارت صرف نظر از اینکه موجب حفظ مشتری و جذب بیمه گذار جدید و خوشنامی شرکت را به همراه دارد، از نظر قوانین بیمه‌ای نیز تسریع در پرداخت خسارت برای شرکت‌های بیمه یک تکلیف است. ولی در صنعت بیمه به دلیل افزایش آمار صدمات و تصادفات عمدی و ساختگی و صحنه سازی به منظور کلاهبرداری از شرکت‌های بیمه گر از سوی برخی افراد و باندها، این امر موجب شده که شرکت‌های بیمه جهت حفظ حق و حقوق شرکت و سهام داران پرونده‌ها را با دقت بیشتری بررسی نمایند. این موضوع از جمله دلائلی است که موجب تأخیر در پرداخت دیه تعدادی از مصدومین واقعی می‌گردد.

● لطفاً در خصوص الحاقیه سال جدید توضیحات لازم را ارائه فرمایید.

بحث الحاقیه رایگان در سال ۱۳۹۴ از دو دیدگاه صدور و پرداخت خسارت قابل بررسی است. در ارتباط با چگونگی صدور (اینترنتی و یا مراجعه حضوری بیمه گذاران) و حق بیمه آن به همین بسنده می‌کنیم که شرکت بیمه پارسیان به عنوان اولین شرکت بیمه‌ای ارائه الحاقیه را به صورت اینترنتی در اختیار بیمه گذران خود قرار داده، اما در خصوص پرداخت خسارت موارد ذیل قابل ذکر است. افزایش در نرخ دیات و به تبع آن افزایش حق بیمه موجب می‌شود که خریداران بیمه نامه شخص ثالث خودرو در ایتیاغ بیمه نامه بدلیل گران شدن آن قدرت خرید خود را تا

انتقال ستاد مرکزی بیمه پارسیان به ساختمان جدید



و با انتقال واحدهای مختلف به ساختمان جدید واستقرار همکاران درمحل های تعیین شده ازاین پس کلیه فعالیت های بیمه پارسیان در این ساختمان انجام خواهد گرفت و با تجمیع دو ساختمان قبلی که در خیابان های صانعی و گاندی قرار داشتند اکنون معاونت بیمه های زندگی شامل مدیریت های عمر انفرادی و عمر و درمان گروهی و همچنین مدیریت امور حقوقی و قراردادهای شرکت یاری رسان پارسیان و واحد صدور مرکز ضمن تسریع در فرایندهای کاری شاهد استقرار در فضایی به مراتب مناسب تر از گذشته خواهند بود که این کار هم به جهت همکاران و هم برای مراجعان و بیمه گذاران محترم موجبات آسایش بیشتری فراهم خواهد نمود ان شاءالله.



امید است با استقرار همکاران و انتقال کامل بیمه پارسیان به محل ساختمان جدید موجبات رشد و تعالی هر چه بیشتر بیمه پارسیان فراهم آمده و در این مسیر رضایت خاطر بیمه گذاران محترم نیز بیش از گذشته فراهم آید.

آدرس ساختمان جدید بیمه پارسیان: ضلع شمالی بلوار میرداماد، حدفاصل بلوار آفریقا و خیابان ولیعصر، پلاک ۳۲۵ می باشد.

همچنین با انتقال خطوط تلفن ساختمان قبلی به ساختمان جدید شماره تلفن ۸۲۵۹۹ کماکان برقرار بوده و شماره داخلی های همکاران دروبسایت بیمه پارسیان قابل دسترسی می باشد.





مصاحبه با سرپرست مجتمع بیمه‌ای پونک



● لطفاً خودتان را معرفی نمایید و از سوابق خود بفرمایید.

محمد شجاعی هستم و از سال ۱۳۵۴ فعالیت خود را در صنعت بیمه از بیمه ایران آغاز نمودم. در ابتدا به‌عنوان کارمند شعبه بروجرد و سپس به سمت ریاست همان شعبه منصوب شدم و از سال ۱۳۷۴ به‌عنوان مدیریست بیمه ایران استان مرکزی انجام وظیفه نمودم و در سال ۱۳۸۴ پس از ۳۱ سال خدمت در بیمه ایران بازنشسته شده و بنا به درخواست مدیرعامل وقت بیمه پارس‌سیان بلافاصله جذب بیمه پارس‌سیان شده و در ابتدا شعبه پرداخت خسارت اراک را راه‌اندازی نموده و به نیروهای تازه استخدام آموزش کامل را دادم و یک سال بعد به شعبه بیمه‌ی تهران منتقل و حدود ۲ سال مدیریت آن شعبه را عهده دار بودم و حدود ۲ سال هم به سمت رئیس اداره بازرسی و رسیدگی به شکایات خسارات بیمه اتومبیل در ستاد یادگار امام انجام وظیفه نمودم و سپس به ریاست شعبه پرداخت خسارت اشرافی اصفهانی سابق منصوب شدم و پس از انتقال شعبه مذکور به واحد پونک به شعبه پونک منتقل و در حال حاضر با سمت سرپرست مجتمع بیمه‌ای پونک در خدمت عزیزان هستم.

● لطفاً در خصوص فعالیت‌های مجتمع بیمه‌ای پونک توضیحات بیشتری ارائه فرمایید و شما چه چشم‌اندازی را در توسعه خدمات بیمه‌ای در این مجتمع پیش‌رو دارید؟

مجتمع بیمه‌ای پونک پس از انتقال شعبه اشرافی از اوایل سال ۹۲ به‌عنوان شعبه پرداخت خسارت فعالیت خود را آغاز نمود و حدود یک سال بعد برای این شعبه واحد صدور بیمه‌نامه هم اختصاص یافت و در حال حاضر با داشتن ۳۱ نماینده فعالیت صدور را در کلیه رشته‌های بیمه‌ای انجام می‌دهد. لازم به ذکر است اکثر نمایندگان محترم این

مجتمع جدیدالورود هستند. اصولاً مجتمع بیمه‌ای پونک ماهیت خسارتی دارد و در حال حاضر با کادری مجرب و دلسوز و فعال به کارهای پذیرش خسارات اتومبیل و ارزیابی و رسیدگی فنی و تسویه خسارت اقدام می‌نماید و به روایت آمار یکی از پرکارترین و فعال‌ترین شعب خسارت کشور می‌باشد و جای بسی افتخار است که به همت و تلاش عزیزان همکار توانسته‌ایم رضایتمندی مراجعین را فراهم نماییم. به نحوی که حقوق بیمه پارس‌سیان هم محفوظ بماند. (در نظر سنجی که اخیراً کارآموزان بیمه مرکزی از شعب بیمه پارس‌سیان داشتند بالاترین رضایتمندی مشتریان به این شعبه اختصاص یافته و همچنین در سال گذشته بر اثر تعامل خوب مدیریت و پرسنل شعبه پونک موفق شدیم در بین تمامی غرفه‌هایی که شهرداری تهران به سازمان‌ها واگذار می‌نماید مقام اول را بدست آوریم و به همین خاطر در تمدید قرارداد امسال اجاره بهای مجتمع پونک را با ۱۰٪ کمتر از دیگر غرفه‌ها لحاظ کردند.) و در سایه تلاش همین پرسنل در سال گذشته در بخش صدور هم مقام چهارم کشوری را بدست آوردیم و همه این افتخارات مدیون مدیریت راهبردی مدیرعامل محترم و پشتیبانی مشاورین محترم ایشان و کلیه مدیران محترم ستادی است.

مجتمع بیمه‌ای پونک تلاش دارد با کمک مدیریت محترم آموزش سطح معلومات بیمه‌ای نمایندگان خود را بالا برده تا بتواند با پشتیبانی و حمایت از نمایندگان بازار بالقوه بیمه‌ای این منطقه را به بالفعل تبدیل نماید و بیمه پارس‌سیان را به قله افتخار برساند.

● موفقیت‌ها و ویژگی‌های خاص بیمه پارس‌سیان از نظر شما کدام‌اند؟

بیمه پارس‌سیان با داشتن مدیر عاملی آگاه به مسائل روز بیمه و ارائه رهنمودهای مدبرانه می‌رود تا روز به روز سهم خود را در بازار بیمه‌ای کشور افزایش داده و جزء پیشتازان صنعت بیمه کشور باشد.

البته سرویس دهی خسارتی به بیمه‌گذاران خسارت دیده (خدمات پس از فروش) و تکریم ارباب رجوع و احترام به این عزیزان زبان‌دیده هم بی‌شک در دسترسی به موفقیت‌ها موثر است.

● **باتوجه به پتانسیل منطقه شما و فعالیت نمایندگان زیر مجموعه، چه برنامه‌هایی برای جذب پرتفوی و افزایش سهم بازار شرکت بیمه پارس‌سیان دارید؟**

همچنان که در بند ۲ این مصاحبه عرض نمودم باید بستر کار را از هر نظر برای نماینده مستعد نمود تا این سفیران بیمه پارس‌سیان بتوانند رسالت خود را در جذب بازارهای بیمه انجام دهند.

● **ارتباط شما با شبکه فروش چگونه است و برای داشتن یک شبکه فروش توانا چه کارهایی باید انجام داد؟**

مدیران محترم شبکه فروش همواره شعب را مورد حمایت قرار داده و چه از نظر آموزش تئوری و عملی و چه از نظر کمک به نماینده در جذب پرتفو اقدامات شایانی نموده‌اند که جا دارد در همین جا از این عزیزان قدردانی و تشکر به‌عمل آید.

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

آمارهایی که مرتباً از وضعیت کلی صدور خسارات شعب شرکت اخذ می‌گردد نشان‌دهنده آن است که به‌حلول و قوه الهی روند روبه‌رشد بیمه پارس‌سیان به نحوی است که موجبات رضایت هیئت مدیره محترم شرکت را فراهم نموده و مدیریت محترم عامل هم با اهداء پاداش و قدردانی از پرسنل آنها را مورد تفقد قرار داده‌اند.

امیدوارم که این روند روز بروز با سرعت بیشتری حرکت نموده و موجبات سربلندی شرکت را فراهم آورد. در خاتمه از مدیریت و دست‌اندرکاران نشریه چتر که نقطه نظرات مدیران اجرائی را به‌سمع و نظر مدیران محترم ستادی و دیگر همکاران شعب شرکت می‌رسانند نهایت تشکر را دارم. ■





مصاحبه با نماینده فعال

به عنوان دو ابزار کاربردی در فروش بیمه‌های عمر بسیار حائز اهمیت می‌باشد.

● **به نظر شما برای فرهنگ سازی در زمینه بیمه چه اقداماتی را می‌توان صورت داد؟**

اگر فرهنگ سازی بیمه در کشور را به عنوان یک هدف مشترک تعریف کنیم، اقدام مناسب و هم راستای بیمه مرکزی ایران، شرکت های بیمه و شبکه فروش و نمایندگان می‌تواند در کوتاهترین زمان ممکن این فرهنگ را در بین مردم نهادینه سازد.

● **در مورد تعامل نمایندگان با یکدیگر و همچنین واحد های صدور چه نظری دارید و آیا از نحوه ارتباط مدیران ستادی بیمه پارسیان با نمایندگان رضایت دارید؟**

رضایت طرفین در این تعاملات و ارتباطات به صورت نسبی تعریف می‌شود. اگر مدیران و کارکنان بیمه پارسیان از یک سو و نمایندگان شرکت از سوی دیگر به این باور مشترک برسند که هدف از فعالیت، اعتلای برند بیمه پارسیان و رسیدن به جایگاه واقعی شرکت در صنعت بیمه کشور می‌باشد، می‌توان از کلیه موانع و مشکلات موجود به راحتی عبور کرد. البته وجود حس اعتماد و اطمینان مابین مدیران و نمایندگان، نکته‌ای است که می‌بایست بیش از پیش به آن توجه داشت. از طرفی تشکیل نهاد کانون سراسری نمایندگان و انجمن‌های صنفی استانی که با حمایت و

● **لطفا برای خوانندگان نشریه چتر خودتان را معرفی کنید و بفرمایید از چه زمانی همکاری خود را با بیمه پارسیان آغاز نموده اید؟**

سید حسام الدین حائری هستم. از سال ۱۳۸۷ به عنوان نماینده حقیقی بیمه پارسیان فعالیت خودم رو آغاز کردم. در سال ۱۳۹۱ با تاسیس شرکت خدمات بیمه ای چترطلائی پارسیان به عنوان عضو هیئت مدیره و مدیرعامل، تاکنون در خدمت بیمه پارسیان هستم. همچنین مدت سه سال است که به عنوان عضو هیئت مدیره و خزانه دار انجمن صنفی نمایندگان استان تهران و نیز مدت یک سال به عنوان عضو هیئت مدیره و خزانه دار کانون سراسری نمایندگان بیمه پارسیان، خدمتگذار نمایندگان در مسئولیت‌هایی نظیر عضویت در کمیته رسیدگی به تخلفات و حضور در جلسات شورای امور نمایندگان به عنوان نماینده کانون بوده ام.

● **اگر مشتری به شما رجوع کند و از شما بپرسد بیمه را برایش تعریف کنید چه می‌گویید؟**

بیمه در کلیه رشته های آن، به عنوان یک تضمین معتبر برای آرامش و آسایش زندگی، امری ضروری و اجتناب ناپذیر است.

● **برای فروش بهتر بیمه های عمر چه توصیه ای برای سایر نمایندگان دارید؟**

صداقت در گفتار و پرهیز از بزرگ نمایی غیر واقعی از یک طرف و برخورد مناسب با مشتریان و بیمه گذاران از طرف دیگر

ارشاد مقام محترم مدیریت عامل شرکت و خواست و اراده و همت نمایندگان صورت پذیرفت، توانسته است تا حد زیادی در جهت ایجاد همگرایی مناسب در این خصوص موثر واقع شود. لذا از این فرصت استفاده می‌کنم و ضمن دعوت از نمایندگان محترم برای پیوستن به کانون، تقاضا دارم تشکیل انجمن صنفی در استان‌هایی که تاکنون انجام نشده است، در اولویت کار نمایندگان قرار گیرد.

● **برای حفظ مشتریان خود از چه ابزارهای تشویقی باید استفاده کرد؟**

صداقت در گفتار و کردار، پاسخگویی مناسب و اطلاع رسانی به موقع به بیمه‌گذاران می‌تواند ابزارهای موثری باشد.

● **در پایان اگر پیشنهادی برای شرکت یا حرفی برای خوانندگان نشریه چتر دارید بفرمایید.**

می‌خواهم دو مطلب را عنوان نمایم. یکی برای همکاران گرامی در ستاد و شعب بیمه پارسیان و آن اینکه همراهی، حمایت و پاسخگویی مناسب شما عزیزان بیش از پیش در هموار نمودن مسیر فعالیت نمایندگان بسیار تاثیر گذار است؛ و خطاب به همکاران عزیزم در شبکه فروش که بنا به تجربه ۱۴ ساله بنده در صنعت بیمه، اتحاد، همبستگی، فعالیت درست حرفه ای و پرهیز از رقابت ناسالم با یکدیگر تنها عوامل موفقیت مان در کسب و کار و حرفه‌ی نمایندگی بیمه می‌باشد. ■

انتصابات

طی احکامی از سوی آقای اویار حسین، عضو محترم هیات مدیره و مدیر عامل:

آقای ابراهیم گلدسته به سمت مشاور در امور خسارت اتومبیل مجتمع بندرعباس، آقای احسان نائی به سمت معاون مجتمع بیمه ای خرم آباد، آقای نادر فتحی کاوه به سمت سرپرستی مجتمع بیمه ای خرم آباد، آقای سعید توسلی به سمت رئیس مجتمع بیمه ای همدان، آقای سعید حاصله به سمت سرپرستی مجتمع کرمانشاه، آقای عباس نجفی به سمت سرپرست مجتمع بیمه ای بندرعباس و آقای قاسم زغیر زاده احمدی به سمت سرپرست مجتمع بیمه ای اهواز منصوب شدند.

صعود کارشناس مجتمع بیمه ای بجنورد به قله دماوند

جدی شده است و در حال جدال با مرگ بود. آقای رستمی و دو نفر همراه با توجه به آموزش‌های ابتدایی کمک‌های اولیه بلافاصله شروع به بررسی شخص آسیب دیده و تثبیت موقعیت وی نموده و تا رسیدن امدادگران حدود ۶ ساعت در سرمای بالای ۲۰ درجه تا پاسی از شب عهده دار مداوای این مصدوم بودند. پس از رسیدن امدادگران نیز آقای رستمی جهت پیگیری امور کوهنورد مصدوم از ادامه صعود از دو ضلع دیگر که حدود یک سال تمرین و برنامه ریزی برای آن شده بود انصراف می‌دهند. خوشبختانه فرد آسیب دیده سلامتی خود را به دست آورده و این سلامتی را مدیون آقای رستمی می‌باشد که با از خود گذشتگی جان این فرد را نجات داد.

تصاویری که مشاهده می‌فرمایید مربوط به صعود آقای محمود رستمی کارشناس موردی خسارت اتومبیل مجتمع بیمه ای بجنورد به قله دماوند می‌باشد که در این راه اتفاقات جالبی رخ داده که شرح آن در این مطلب آمده است.

مطابق برنامه قبلی ایشان قرار بود از چهار جهت به قله دماوند صعود نمایند و پرچم بیمه پارسیان را چهار بار بر روی قله به احتزاز در بیاورند اما پس از دومین صعود و در راه مراجعه به پناهگاه در حین راه متوجه صدای ناله فردی می‌شوند و پس از حدود یک ساعت جستجو در ارتفاع بالای چهار هزار متری بالاخره متوجه فرد مصدومی می‌شود که پس از سقوط از صخره از ناحیه کمر، دست و پا و سر دچار آسیب



جلسه هم‌اندیشی مجتمع بیمه ای غرب تهران با نمایندگان زیر مجموعه این مجتمع برگزار شد



جلسه معارفه و هم‌چنین هم‌اندیشی رییس جدید مجتمع غرب با نمایندگان زیر مجموعه این مجتمع و مذاکره در خصوص بررسی موانع احتمالی و راهکارهای افزایش پرتفوی در تاریخ چهارشنبه ۱۴ مردادماه در محل ساختمان آموزش (طبقه فوقانی مجتمع غرب) برگزار گردید.

در این جلسه پس از گفتگو در خصوص موضوع گردهمایی، طبق برنامه اعلامی به نمایندگان کارگاه آموزش خسارت بیمه‌های مسئولیت جهت ارتقای آگاهی نمایندگان و

پاسخ‌گویی به سوالات و ابهامات ایشان نیز برگزار گردید. شایان ذکر است جلسات آموزشی در خصوص سایر رشته‌های بیمه ای نیز طبق برنامه تنظیمی برای نمایندگان و همکاران هم‌چنان تداوم خواهد داشت.



■ عمار تعالی

اهمیت مراقبت‌های رفتاری کارکنان در واحدهای پرداخت خسارت بیمه اتومبیل

(قسمت اول)

مقدمه

امروزه بدست آوردن موفقیت در کسب و کار و تجارت به امری سراسر دشوار و عاری از سهولت تبدیل شده است. خصوصاً کسب و کارهایی همچون صنعت بیمه که دست یافتن به موفقیت در آن، به دلیل افزایش روز افزون رقیبان، ملزم به برخورداری از حرفه‌ای‌ترین راهکارهای تعاملی و رفتاری می‌باشد.

از اینرو عرصه رقابت میان شرکت‌های بیمه‌ای به جولانگاهی مبدل شده است که مدعیان ضعیف و کم‌توان را کنار زده است و تنها رقیبان توانمند در این عرصه بر جای مانده‌اند و در آن مجال برای کوچکترین ضعف و خطایی باقی نمانده است.

از کارآمدترین ابزارهای کسب موفقیت در عرصه بیمه، بهره‌بردن از ابزارهای جلب رضایت مشتریان با هدف ایجاد احساس وفاداری در آنها می‌باشد، و همچنین برقرار داشتن رفتاری درون‌سازمانی که بر اصل وفاداری — وفاداری کارکنان، وفاداری سازمان و وفاداری مشتریان — استوار باشد. و اما جلب رضایت و ایجاد حس وفاداری در مشتریان و تلاش برای حفظ این احساس در آنها که از اهمیت بالایی در دنیای کسب و کار برخوردار است، بر اثر عوامل مختلفی ایجاد می‌گردد و یکی از اصلی‌ترین و مؤثرترین این عوامل، نوع برخورد مناسب و شیوه‌های ارتباطی مؤثر با مشتریان است. بهبود بخشیدن هرچه بیشتر شیوه‌های رفتاری کارکنان با مشتریان، با نظر به اینکه نیاز چندانی به سرمایه‌گذاری و صرف هزینه برای شرکتها نداشته و تأثیر بسزایی که در جلب رضایت مشتریان دارد، قابل اعتنا می‌باشد. آنچه که گاهی از نظر دور می‌ماند، لزوم وفاداری دوسویه کارکنان با شرکت به عنوان پیش‌نیاز ایجاد حس وفاداری در مشتریان است؛ و نیز این نکته که افزایش و یا کاهش در میزان سودآوری شرکت، ارتباط مستقیم و تأثیرگذار بر تمام نهادها و اعضای شرکت خواهد داشت. به عبارتی، کارکنان به نوعی در سود و زیان شرکت، دخیل و سهیم می‌باشند. این نوع بینش می‌تواند مولد انگیزه و حس وفاداری در هر دو طرف باشد.

نقش واحد‌های پرداخت خسارت بیمه اتومبیل در جلب رضایت مشتریان

بیمه اتومبیل در نظر شرکت‌های بیمه، نقش کلیدی در تسلط یافتن بر بازار را دارد. دلیل آنرا می‌توان در رابطه تنگاتنگ این نوع از بیمه با تمام اقشار جامعه دانست. چرا که امروزه اکثریت افراد جامعه بواسطه استفاده از اتومبیل، با شرکت‌های بیمه‌ای ارتباط برقرار می‌کنند و این ارتباط، گاهی عامل اولین آشنایی این افراد با صنعت بیمه می‌باشد. به عبارت دیگر، بیمه‌های اتومبیل همانند ویترونی هستند که شرکت‌های بیمه‌گر، سایر کالاها و خدمات خود را در آنجا، در معرض دید مشتریان خود قرار می‌دهند. از سوی دیگر،

بیمه‌گذاران — مشتریان — نیز عملکرد شرکت‌های بیمه‌ای را از روی عملکرد واحد‌های پرداخت خسارت اتومبیل قضاوت می‌کنند. بررسی‌ها نشان می‌دهد که از نظر میزان اهمیت‌تی که بیمه‌گذاران زیان دیده در ارزیابی عملکرد این واحدها به شاخص‌های اصلی می‌دهند، شاخص رفتار مناسب و صحیح کارکنان واحدهای پرداخت خسارت، در رتبه اول قرار دارد؛ و در مرتبه دوم، شاخص ارتباط مؤثر کارکنان با بیمه‌گذاران زیان دیده، و پس از این دو شاخص، شاخص‌های کیفیت ارائه خدمات، میزان جبران خسارت و حق بیمه پرداختی، در مراتب بعدی قرار دارند.

نوع برخورد ما با مشتریان، یک پیام سازمانی است، و نه یک پیام شخصی

فرآیند پرداخت خسارت و رسیدگی به پرونده‌های خسارتی بیمه‌گذاران، بهترین زمان برای بازاریابی و جلب رضایت مشتریان می‌باشد. اگر چه رضایت مشتریان به معنای وفاداری آنها نمی‌باشد، اما پژوهش‌ها نشان می‌دهد که میان رضایت بیمه‌گذاران و افزایش سودآوری شرکت‌ها رابطه معناداری وجود دارد و نیز رضایت بیمه‌گذاران، به عنوان اولین گام برای ایجاد حس وفاداری در آنها شناخته شده است.

چگونگی برخورد با بیمه‌گذارانی که بر اثر حادثه‌ای می‌باشند، نشان‌دهنده است، عموماً نگران و کم‌طاقت و گاهی عصبی و پرخاشگر می‌باشند؛ و همین‌طور نوع برخورد با یک مدیر و یا یک سرمایه‌گذار و... و نیز تشخیص افراد متقلب و سودجو، مستلزم آموزش‌های درون‌سازمانی لازم به کارکنان، بکارگیری و چیدمان صحیح کارمندان در شغل‌ها و موقعیت‌های مناسب و مواظبت و هدایت مستمر کارمندان در انجام صحیح امور محوله به ایشان می‌باشد. رفتار مناسب کارکنان در این واحدها نشانگر مشتری‌محوری شرکت و ارزش‌والای بیمه‌گذاران در نظر شرکت می‌باشد. مخصوصاً در بدو ورود این دسته از بیمه‌گذاران به واحدهای پرداخت خسارت، نوع برخورد ما می‌تواند احساس آرامش و اطمینان از رسیدگی به مشکل آنها را در ایشان زنده نماید.

صفوف انتظار بیمه‌گذاران در سالن‌های واحد‌های پرداخت خسارت، محلی برای انتقال نظرات و احساسات و انتقادات میان مراجعه‌کنندگان است. این تبادل نظرها که با نام ((تبلیغات توصیه‌ای))، شناخته شده می‌باشند و با هدف کسب اطلاعات در مورد خدمات ما انجام می‌شوند، بدلیل عاری بودن از تعصبات تجاری و غرض‌ورزی‌های فردی و سودجویانه، منبعی مؤثر و موثق در نظر بیمه‌گذاران زیان دیده تلقی می‌شوند. طبق بررسی‌های انجام گرفته، حدود ۹۰٪ از افراد به این اطلاعات اطمینان دارند.

ادامه دارد...

۱۰ نکته مهم برای یک مدیر موفق

■ نادر فتحی کاوه

کارشناس ارشد مدیریت بیمه مجتمع خرم‌آباد

سوال و نگرانی که دارند با شما در میان بگذارند. مثل مدیرانی نباشید که فکر می‌کنند در صورت باز بودن در اتاقتان، زیر دستانتان مزاحمتان خواهند شد و وقت شما را خواهند گرفت. باز بودن در اتاق را یک فرصتی ببینید که می‌توانید به کارکنانتان انتقال دهید که چقدر تمایل دارید مکان کاریشان را تبدیل به یک محل خیلی خوبی برای فعالیت کنید.

هرگز نگرانی‌ها و دل مشغولی‌هایشان را موضوع بی ارزش قلمداد نکنید و مطمئن باشید که خیلی خوب به حرف‌هایشان گوش داده‌اید. گوش دادن باید با تمامی وجود باشد.

۴ فعالانه مدیریت کنید

مدیریت فعالانه عبارت است: دانستن اینکه زیر دستانتان چه کار می‌کنند و بدون اینکه مزاحمتی در کارشان ایجاد کنید از طریق تقویت روش انجام کارشان، مدیریت کنید. شما باید اعتماد داشته باشید که آنان به اندازه کافی توانایی انجام کار را دارند و به جای مدیریت کارشان، خودشان را مدیریت کنید. مدیریت زیر دستانتان خیلی سخت می‌شود اگر شما از حساسیت کنترلی بالایی برخوردار باشید.

از اشتباه کردن کارکنان‌تان
نهراسید و بگذارید اشتباه
کنند

به عنوان مدیر، شما مسئول

1 کارکنان‌تان را خوب بشناسید
اگر قصد دارید به یک مدیر موفق تبدیل شوید، باید کارکنان خود را به خوبی بشناسید و صحبت کردن یکی از بهترین روش‌های شناخت آنان است. شما می‌توانید با آنها ناهار خورده و درباره موضوعات مورد علاقه‌شان صحبت کنید. هر چه بیشتر و بهتر کارکنان خود را بشناسید، بهتر می‌توانید تیم خود را هدایت کنید.

۲ مهارت‌های ارتباطی خود را بهبود دهید

جهت هدایت و مدیریت سازمان خود نیازمند ارتباط با کارکنان خود هستید. برای این منظور به مهارت‌های ارتباطی بالایی نیاز دارید که بتوانید افکار و ایده‌های خود را با بهترین روش ممکن ارتباطی به آنها انتقال دهید. اگر شما فردی با هوش هستید ولی از مهارت ارتباط خوبی برخوردار نیستید، نمی‌توانید یک مدیر خوبی باشید. با مدیران با هوش زیادی کار کرده‌ام که بزرگترین مشکل آنها عدم موفقیت در ارتباط با زیر دستانشان بوده است.

3 همیشه در اتاقتان به روی
زیر دستانتان باز باشد
همیشه در جلساتی که برگزار
می‌کنید به زیر دستانتان
صراحتاً اعلام کنید که همیشه
در دسترس هستید و آنان می‌توانند هر

همان‌طور که می‌دانید در هر سازمانی، یک هرم سازمانی وجود دارد که کل فعالیت‌های سازمانی را مدیریت می‌کند. صرف‌نظر از اینکه شما کجای هرم هستید، در سمت مدیر ارشد، مدیر میانی یا در سطح سرپرست، شما مسلماً مسئول هدایت و مدیریت یکسری نیروهای تحت سرپرستی خود هستید تا از طریق هدایت و مدیریت آنان به اهداف سازمانی نایل آید.

داشتن یک مدیر خوب می‌تواند محل کار را به یک دانشگاه به معنای واقعی تبدیل کند که می‌تواند تجارب با ارزشی فرا بگیرد و اگر مدیرتان خوب نباشد می‌تواند محل کارتان را به یک جهنم تبدیل کند که در این صورت مجبور خواهید شد اوقات با ارزشتان را در آنجا هدر دهید. یک مدیر خوب می‌تواند به نیروهایش انگیزه دهد، از اشتباهات گذشته درس گرفته و با ایجاد یک محیط پویا و تقویت روحیه تیمی در مسیر نایل شدن به اهداف کارکنان و سازمان موفق باشد.

در ادامه به ۱۰ نکته‌ای که می‌تواند شما را به یک مدیر موفق تبدیل کند، اشاره می‌کنیم.



دوست دارند در آنجا فعالیت کنند، باشد. تشویق و تنبیه به موقع از اهمیت بسزایی در پیشبرد اهداف سازمانی برخوردار است.

9 فراموش نکنید که شما مدیر هستید

طوری رفتار نکنید که کارکنانتان فراموش کنند که مدیری وجود ندارد. در همه اوقات، با رفتارهای مناسب و تصمیمات قاطع خود به آنان نشان دهید که صرف نظر از اینکه روحیه تیمی خوبی در سازمان وجود دارد و همه وظایفشان را به خوبی انجام می دهند ولی این شما هستید که تصمیم آخر را می گیرید و شما مدیر هستید.

10 از اشتباهات خود درس بگیرید

زمانی که کارها طبق برنامه پیش نمی رود، اشتباه را شناسایی و به کارکنان خود توضیح دهید که در صورت انجام آن کار به روش دیگری، این اشتباه اتفاق نمی افتد. این عمل به آنان نشان خواهد داد که شما نیز اشتباه می کنید و چگونه از آن درس گرفته و برخورد نمی کنید. به آنان یاد دهید که از اشتباهات خود درس بگیرید. ■

اگر با موضوع تفویض احساس ناراحتی می کنید می توانید از وظایف کوچک و سپس بزرگ و بزرگ تر شروع کنید. مشکلاتی که ممکن است سر راهشان باشد را پیش بینی و آموزش کافی در این رابطه را انتقال دهید.

در مسیر تفویض اختیار، شما باید امکانات و ابزارهای مناسب را در اختیار آنان قرار دهید. تفویض اختیار بدون دادن امکانات لازم نمی تواند آنان را در انجام بهتر وظایفشان یاری کند.

7 زیر دستان خود را به چالش بکشید

هیچ چیزی بدتر از داشتن یک زیر دست خسته و بدون انرژی نیست. اطمینان حاصل کنید که کارمندانتان را به چالش می کشید تا از بهترین و بیشترین توانشان استفاده کنند و آنها از این عمل شما خوشحال خواهند شد. آنها را مجبور به اضافه کاری نکنید، فقط به چالش بکشید.

8 سیستم تشویق و تنبیه مناسب و شایسته ای را برقرار کنید

با شناخت کامل کارکنانتان، بهتر می توانید آنها را تشویق کنید. این تشویق ها لزوماً از نوع پولی نیست و می تواند تشویق های ساده ای از قبیل انتقال آنان به واحدی که

کارهای زیر دستان خود هستید و همین طور مسغول اشتباهات آنها. از این رو ممکن است شما پیش قدم شوید و یکسری دستورالعمل های دقیق، شفاف و انعطاف ناپذیر تهیه کنید که از اشتباه کردن پیشگیری کنید.

مواظب باشید که کارکنانتان را از اشتباه کردن نترسانید. در این صورت ممکن است آنها برای هر کار جزئی نزد شما آیند و کارشان را با شما چک کنند. در این صورت آنها اشتیاقی به تصمیم گیری نخواهند داشت چون ممکن است اشتباه کنند که منجر به این خواهد شد که کارمندان شما متکی به شما باشند.

کمتر بهره ور بوده و بیشتر وقت شما را بگیرند. آنان نیاز به فکر کردن دارند و برای این کار نیاز به یاد گرفتن دارند و برای یاد گرفتن گاهی اوقات اشتباه کردن لازم است. به آنها اعتماد کنید و حاشیه خطایی برایشان در نظر بگیرید.

6 تفویض اختیار کنید و ابزارهای لازم برای انجام وظایف شان را در اختیارشان قرار دهید

شما اگر در انجام کار خوب هستید چون یک مدیر هستید و این بدین معنی نیست که تمامی کارها را خودتان انجام دهید. یکی از وظایف شما به عنوان مدیر انتقال دانش خوب انجام دادن کار به دیگران است.

سردبیر: مهدی عزیزی‌ها
دبیر تحریریه: افشین نوری
تحریریه: مهدی عزیزی‌ها، افشین نوری، سیمین نصرالهی
حمیده حاجی‌جعفر، الهام ولی‌زاده، محمد ملاجعفر
طراحی و صفحه‌آرایی:
حسام حاجی‌پور
چاپ: موسسه فراچاپ

نشانی: تهران/ ضلع شمالی بلوار میرداماد
حد فاصل خیابان ولی‌عصر و بلوار آفریقا
پلاک ۳۲۵
کد پستی: ۱۹۶۹۶۳۳۹۱
info@parsianinsurance.com
chatr@parsianinsurance.com



دنیا دنیا آرامش
بیمه پارسیان

طرح تخمین پارسیان

www.parsianinsurance.ir

دسترسی آسان به خدمات بیمه پارسیان #۷۰۱*

مدیریت بیمه‌های اتومبیل: ۲ - ۶۶۰۵۵۳۱۱

تلفن گویا: ۸۲۵۹ و ۸۸۶۴۲۷۰۰

✓ ۴۵٪ تخفیف جهت کلیه خودروهای داخلی و چینی، بارکش بیش از ۱۰ تن و اتوکار

(اعم از وارداتی و مونتاژی)

✓ ۵۰٪ تخفیف در خودروهای سواری وارداتی غیر چینی

جهت کسب اطلاعات بیشتر به وب سایت رسمی شرکت بیمه پارسیان مراجعه فرمائید.