



دوره جدید / شماره شانزدهم / آذر ۱۳۹۴ ● روابط عمومی و امور بین الملل



نشریه داخلی بیمه پارسیان



اخلاق حرفه ای
رفتار حرفه ای
صلاحیت حرفه ای
(ا.ر.ص.)

صفحه ۱۲



افتتاح باشگاه
مشتریان
بیمه پارسیان با
خدماتی متفاوت
برای بیمه‌گزاران

صفحه ۲



روابط عمومی
بیمه پارسیان
تندیس طلایی روابط
عمومی ایران را
کسب نمود

صفحه ۲

اهدای تندیس کنفرانس سالیانه مدیریت استراتژیک به مدیر عامل بیمه پارسیان

تندیس ویژه سومین کنفرانس سالیانه مدیریت استراتژیک به هادی اویار حسین عضو هیئت مدیره و مدیر عامل بیمه پارسیان اهدا گردید.

به گزارش روابط عمومی و امور بین الملل بیمه پارسیان؛ سومین کنفرانس سالیانه مدیریت استراتژیک با محورهایی مانند: تصمیم‌گیری، هوشمندی و تفکر استراتژیک با حضور جمعی از مسئولین، اساتید دانشگاه، کارشناسان و فعالان حوزه‌های اقتصادی، انرژی و مدیریتی کشور در محل دانشکده مدیریت دانشگاه تهران در روزهای ۲۴ و ۲۵ آذر ماه برگزار و بیمه پارسیان با توجه به رویکردهای موفق مدیریتی در سال‌های اخیر در صنعت بیمه در این کنفرانس حضور داشت.





افتتاح باشگاه مشتریان بیمه پارسیان با خدماتی متفاوت برای بیمه‌گذاران

به گزارش روابط عمومی و امور بین‌الملل بیمه پارسیان؛ به منظور ارائه خدمات بهتر و متنوع‌تر به بیمه‌گذاران این شرکت باشگاه مشتریان بیمه پارسیان افتتاح شد.

بیمه پارسیان به منظور رفاه حال بیمه‌گذاران و ارائه خدمات متنوع و متفاوت به ایشان باشگاه مشتریان خود را راه‌اندازی نمود که در آن بیمه‌گذاران بر حسب امتیازهای کسب شده رتبه‌بندی و براساس رتبه خود از مزایا و تخفیفات ویژه و جوایز ارزنده بیمه پارسیان در سایر رشته‌های بیمه‌ای برخوردار خواهند شد.

براین اساس دارندگان بیمه عمر و سرمایه‌گذاری بیمه پارسیان پس از رتبه‌بندی برحسب امتیازات کسب شده از مزایای ویژه‌ای در سایر رشته‌ها از جمله آتش‌سوزی، اتومبیل، حوادث و درمان و حتی درمان تکمیلی انفرادی نیز بهره‌مند خواهند شد.

بیمه‌گذاران محترم برای کسب اطلاعات بیشتر می‌توانند به آدرس اینترنتی pi724.com یا وبسایت بیمه پارسیان مراجعه فرمایند.



روابط عمومی بیمه پارسیان تندیس طلایی روابط عمومی ایران را کسب نمود

تندیس طلایی روابط عمومی دوازدهمین کنفرانس بین‌المللی روابط عمومی ایران و سیزدهمین همایش روابط عمومی برتر ایران به مدیر روابط عمومی بیمه پارسیان اهدا شد.

به گزارش روابط عمومی و امور بین‌الملل بیمه پارسیان؛ دوازدهمین کنفرانس بین‌المللی روابط عمومی ایران با حضور بیش از ۶۰۰ نفر از اساتید و چهره‌های روابط عمومی، علوم ارتباطات، مدیران و کارشناسان روابط عمومی، ششم دی ماه در مرکز همایش‌های بین‌المللی المپیک با رویکرد آینده‌پژوهی روابط عمومی با تأکید بر ایران ۱۴۰۴ و محوریت بحث بر روی چالش‌ها و موفقیت‌ها و مقابله با برخی مسائل موجود در حال حاضر بر روابط عمومی و پیشبرد فعالیت مدیران و شاغلان این امر با نگرش آینده‌پژوهی و مسئولیت اجتماعی برگزار شد.

شایان ذکر است روابط عمومی بیمه پارسیان که از سوی هیئت داوران در بخش ارتباطات رسانه‌ای انتخاب گردیده بود، طی مراسمی با اهدای تندیس طلایی روابط عمومی ایران به آقای مهدی عزیزی‌ها مدیر روابط عمومی و امور بین‌الملل بیمه پارسیان مورد تقدیر و قدردانی قرار گرفت.



مصاحبه با مدیر امور شعب و نمایندگان آیین نامه جدید حدود اختیارات شعب



بیمه گذار و زیان دیده می شود کمک کند ولی به چه قیمتی؟

تفویض اختیار بدین معنی نیست که مدیران و معاونین فنی شرکت شبکه فروش را به حال خود رها کنند و هر چیز با مسئولیت شعب و مجتمع ها صادر و پرداخت شود. بلکه با تفویض باید نظارت دو چندان شود؛ آموزش بیشتر از قبل ارائه شود و در کنار همه اینها بخش های IT و امور مالی شرکت بایستی بیش از گذشته در کنار شبکه فروش شرکت بوده و نواقص و مشکلات موجود را با یک مدیریت دقیق و با یک پاسخگویی به موقع و فنی حل نمایند.

قرار نیست تمام اختیارات به شبکه فروش تفویض شود بدون یک آموزش درست بدون یک زیرساخت فنی مناسب و از همه مهم تر بدون نظارت، در غیر این صورت این تفویض اختیارات نه تنها به سیستم کمکی نمی کند بلکه موجب ایجاد مشکلات جبران ناپذیر نیز خواهد شد.

● **آیا حدود اختیارات جدید مزایایی برای بیمه گذاران نیز خواهد داشت؟ لطفاً شرح دهید.**

قطعاً یکی از دلایل این امر رضایت بیشتر بیمه گذاران و زیان دیدگان خواهد بود چرا که امروز بیمه گذاران و مشتریان به دنبال سرعت در ارائه خدمات و کیفیت بهتر پاسخگویی هستند ضمن اینکه همان گونه که در بالا نیز متذکر شدم تفویض حدود اختیارات این فرصت را نیز به مدیران و کارشناسان ستاد می دهد تا با فراغت بیشتر به تولید بیمه نامه های جدید، بررسی علمی و دقیق تر بازارهای بیمه ای، روشهای جدید محاسبه حق بیمه و تسهیل در سایر فرآیندهای اجرایی بیمه گری پرداخته و در این بازار آشفته صنعت بیمه بخصوص زمان بعد از تحریم با یک برنامه ریزی اساسی و منطقی جایگاه شرکت را در این گردونه رقابت حفظ و ارتقاء دهند. که این مسأله به طور حتم و یقین به نفع بیمه گذاران نیز خواهد بود.

در پایان ضمن تشکر و قدردانی از مقام محترم مدیر عامل و عضو هیأت مدیره جناب آقای اویارحسین به دلیل حمایت های ایشان، لازم است از معاونین فنی، مدیران فنی و کارشناسان ستاد نیز کمال تشکر و قدردانی را داشته و استعدا نمایم همکاران زحمتکش و دلسوز خود در مجتمع ها و شعب را حمایت و کمک نمایند تا بیمه پارسیان هر روز بهتر از روز قبل در عرصه بیمه گری کشور بدرخشد. ■

برای تعیین حدود اختیارات عوامل مهمی را دخیل نموده ایم که قبلاً یا در خصوص این مطالب صحبتی نمی شد یا بسیار کمرنگ بود.

۱. درجه بندی شعب
۲. درجه بندی نمایندگان حقوقی و حقیقی
۳. تعیین چارت سازمانی شعب و مجتمع ها
که در خصوص هر سه مورد پس از بررسی های دقیق و کارشناسانه در شورای امور نمایندگان و تأیید جناب مدیرعامل جهت تصویب هیأت مدیره محترم اقدامات لازم صورت پذیرفت که در نهایت درجه بندی شعب و چارت سازمانی اجرایی و در خصوص درجه بندی نمایندگان حقوقی و حقیقی نیز مواردی مطرح شده است که در دست بررسی می باشد.

● **از چه زمانی احساس شد که نیاز به تعیین حدود اختیارات جدید دارد؟**

با توجه به رقابت شدید ایجاد شده در صنعت بیمه کشور و نیاز به سرعت عمل و خدمات رسانی سریع به مشتریان و بیمه گذاران و نیز سیاست های شرکت بیمه پارسیان بررسی و تفویض حدود اختیارات مناسب به شبکه فروش در دستور کار این مدیریت قرار گرفت که پس از طی مراحل کارشناسی مختلف و تأییدات نهایی معاونین و مدیران محترم فنی، مدیریت محترم عامل و در نهایت هیأت مدیره محترم اجرایی شد.

● **از نظر شما حدود اختیارات جدید چه تأثیری بر فرآیند کاری شعب بیمه پارسیان خواهد داشت؟**

این حدود اختیارات اعتماد به نفس شبکه فروش را افزایش می دهد و موجب دلگرمی ایشان خواهد شد. به خصوص با توجه به ابلاغ بخشنامه پرداخت پاداش تشویق اما به خاطر داشته باشیم، تفویض اختیارات به شعب و شبکه فروش تنها اخذ موافقت مدیران و معاونین فنی یا موافقت مدیرعامل و هیأت مدیره محترم نیست بلکه این مسائل جزء مقدمات کار است و قرار نیست این تفویض انجام شده صرفاً در بخشنامه ها و یا دستورالعمل ها قرار گیرد. شرایط آن نیز باید اجرایی شود. به عنوان مثال:

مدیران محترم فنی می بایست در راستای این تفویضات آموزش و نظارت را نیز جدی بگیرند تسریع در امر بیمه گری نباید فدای کیفیت صدور بیمه نامه یا پرداخت های اشتباه خسارت باشد؛ تفویض اختیار باید به فروش شرکت کمک کند باید به سهولت پرداخت خسارت که منجر به رضایت

● **حدود اختیارات به چه معنی است؟ و به چه منظوری حدود اختیارات در شرکت های بیمه تعیین می گردد؟**
حدود اختیارات یعنی تفویض هدفمند مسئولیت به سایرین بر اساس ضوابط و مقررات شرکت.

علت این تفویض توسط شرکت های بیمه ای نیز می تواند به علل زیر باشد.

۱. تبدیل واحد های ستادی به اتاق های فکر در جهت گسترش مبانی علمی بیمه، تعیین سیاست های جدید فروش براساس شرایط بازار، تولید محصولات جدید بیمه ای به جای در گیر شدن در مسائل اجرایی
۲. باز گذاشتن دست شبکه فروش به دلایل ذیل:

آشنایی بیشتر ایشان به بازارهای بیمه ای مربوط به محدوده خود
افزایش اعتماد به نفس ایشان در بررسی پرونده های مختلف بیمه ای
تسریع در فعالیت های بیمه ای که منجر به رضایت مندی مشتریان و بیمه گذاران می شود.
چابک شدن شبکه فروش

● **حدود اختیارات جدید چه تفاوت هایی با حدود اختیارات قبل دارد؟**

قبلاً حدود اختیارات دارای پارچوب مشخص نبود و معمولاً هر مدیریت به صورت خاص حدود اختیارات را تفویض می کرد و بسیار محدود و بسته تفویض می شد. ولی در شرایط جدید تمام مدیریت ها حدود اختیارات را مشخص و به صورت منطقی به شبکه فروش تفویض نموده اند. البته براساس تصمیمات اخذ شده این حدود اختیارات قابلیت تغییر نیز خواهد داشت و با توجه به عملکرد سرپرستان شعب و مجتمع ها و با نظر این مدیریت و تأیید مدیریت های فنی کاهش و یا افزایش می یابد.

● **مبنای تعیین حدود اختیارات به چه مواردی بستگی دارد و چگونه تعیین می گردد؟**



گزارش یک مورد پرونده خسارت آتش سوزی

خسارت قابل پرداخت به ساختمان، اثاثیه، ماشین آلات و موجودی واقع در محل مورد بیمه مبلغ ۱،۴۳۴،۶۴۷،۷۳۶ ریال شد. با عنایت به گزارش کارشناس علت، گزارش سازمان آتش نشانی و همچنین فیلم های دوربین مدار بسته، علت حادثه افتادن ته سیگار روشن بر روی تراشه ها و ضایعات چوب واقع در کارگاه بوده است. لذا با توجه به سهل انگاری احدی از کارکنان بیمه گذار در انداختن ته سیگار روشن روی ضایعات چوب و بند ۱ و بند ۴ توصیه های ایمنی، خسارت مشمول ماده ۲۷ شرایط عمومی بیمه نامه گردیده و ۱۵٪ از آن کسر و مابقی به مبلغ ۱،۲۱۹،۴۵۰،۵۶۷ ریال به بیمه گذار پرداخت گردید.

چنانچه بیمه گذار ساختمان را نیز به ارزش واقعی بیمه می کرد، خسارت ساختمان مشمول ماده ۱۰ قانون بیمه نگردهنده و مبلغ ۲،۱۱۸،۰۵۰،۰۰۰ ریال بابت حادثه مذکور پرداخت می شد لذا مجدداً از کلیه همکاران شبکه فروش تقاضا می گردد راهنمایی های لازم در خصوص عواقب کم بیمه گی را به اطلاع بیمه گذاران رسانده و راهنمایی های لازم را به ایشان ارائه دهند تا در صورت وقوع خسارت، صدمات جبران ناپذیری به علت کم بیمه گی به بیمه گذار وارد نگردد.

همچنین با توجه به اینکه توصیه های ایمنی مندرج در بیمه نامه در راستای کاهش ریسک و جلوگیری از خسارت توسط کارشناسان اعلام می گردد و رعایت آنها می تواند موجب عدم وقوع خسارت شود تقاضا می گردد اقدامات لازم جهت توجیه بیمه گذار در خصوص اهمیت رعایت توصیه های ایمنی صورت پذیرفته و عواقب عدم رعایت این توصیه ها از قبیل رد خسارت و یا کسر بخشی از آن به بیمه گذار گوشزد گردد. ■

خسارات وارد شده به ماشین آلات مورد بیمه: ۳۳۸،۹۰۵،۰۰۰ ریال
 خسارت وارد شده به اثاثیه مورد بیمه: ۱۷۸،۶۰۰،۰۰۰ ریال
 خسارت وارده به ساختمان مورد بیمه به مبلغ: ۹۱۱،۶۳۰،۰۰۰ ریال
 خسارت وارده به موجودی، ماشین آلات و اثاثیه با توجه به سرمایه بیمه شده و ارزش پیش



از حریق هریک آنها، مشمول ماده ۱۰ قانون بیمه نگردهنده لیکن خسارت وارده به ساختمان مورد بیمه با توجه به سرمایه بیمه شده که ۲۵،۷٪ ارزش واقعی آن بود مشمول ماده ۱۰ قانون بیمه قرار گرفته و به مبلغ ۲۳۴،۴۷۲،۷۳۶ ریال تقلیل یافت. با توجه به موارد فوق الذکر جمع کل



یک مورد کارگاه مبیل سازی واقع در شهرک صنعتی خاوران پس از بازدید اولیه توسط کارشناسان، از اوایل شهریور ماه سال ۱۳۹۳ با سرمایه های ذیل تحت پوشش بیمه آتش سوزی قرار گرفت:
 ساختمان: ۲/۰۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال
 اثاثیه: ۷۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال
 موجودی: ۳/۰۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال
 دستگاهها: ۲/۰۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال
 ضمناً کارشناس بازدید اولیه با توجه به ریسک بالای موضوع فعالیت (کارگاه مبیل سازی) و با توجه به مشاهده وضعیت محل، موارد ذیل را به صورت توصیه های ایمنی الزامی اعلام نمود و توصیه های مذکور توسط واحد صدور در بیمه نامه درج گردید:

- ۱- عدم استعمال دخانیات
- ۲- شارژ کپسول های آتش نشانی بموقع
- ۳- پاک کردن کف کارگاه
- ۴- رنگ ریزی از مواد رنگی و اشتعال زا
- ۵- جمع آوری ضایعات به صورت روزانه و انتقال آن به خارج از کارگاه
- ۶- آموزش اصول ایمنی اطفاء حریق به پرسنل
- ۷- خرید دو عدد کپسول ۵۰ کیلویی پودر و گاز و نصب آن در محل مناسب
- ۸- اطراف بخاری عاری از مواد قابل اشتعال

متأسفانه کارگاه مذکور در مرداد ماه امسال طعمه حریق گردیده و خساراتی به آن وارد شد. با توجه به بررسی های انجام شده توسط کارشناسان اعزامی، میزان خسارات وارده به کارگاه مذکور به شرح ذیل بود:
 خسارات وارد شده به موجودی مورد بیمه: ۶۸۲،۶۷۰،۰۰۰ ریال

برگزاری دوره آموزشی خسارت مسئولیت جهت نمایندگان در مجتمع بیمه ای اراک

اهداف آموزش بیان کردند: بازدید و نظارت از ارکان مهم مدیریت و از اهداف سیستم آموزشی است و در دستیابی به اهداف، به نفع مجموعه و سیستم آموزشی خواهد بود، که این امر در پیشبرد اهداف شرکت بسیار موثر می‌باشد.

یحیی زاده با تاکید بر این که این بازدیدها تبادل تجربه ای در جهت رفع ایرادهاست، خاطر نشان ساخت: بازخورد حاصل از این بازدیدها باعث خواهد شد تا برنامه های اجرایی مجتمع آموزش را مرور کنیم و بتوانیم نقاط قوت و ضعف این مجتمع

در دنیای امروز انتقال تجارب و تبادل اندیشه یک امر لاینفک توسعه و پیشرفت است در نتیجه برنامه های عملیاتی سنجش و ارزشیابی جایگاه ویژه ای دارد، یکی از اهداف اداره آموزش بیمه پارسیان ارتقای سطح کمی و کیفی برگزاری دوره های بیمه در مجتمع ها می باشد که در این راستا بازدیدی از مجتمع بیمه ای اراک به عمل آمد.

براساس بازدید صورت گرفته در تاریخ ۱۳۹۴/۰۸/۲۸ مجتمع بیمه ای اراک دارای یک سالن مناسب جهت برگزاری دوره های حضوری، صدور و همچنین امکانات

سمعی و بصری مناسبی جهت ارتقاء فنی و بازاریابی نمایندگان و پرسنل شرکت است.

از اقداماتی که در این بازدید صورت گرفت برگزاری دوره آموزش خسارت مسئولیت با حضور نمایندگان شهرهای اراک- قم- ساوه- بروجرد و گلپایگان توسط آقای آرامفر رئیس اداره خسارت بیمه های مسئولیت بود که بسیار مورد توجه همکاران و نمایندگان واقع گردید.

در ابتدای جلسه نکاتی در ارتباط با بازاریابی و فروش بیمه های مسئولیت توسط آقای گل محمدی رئیس مجتمع

بیمه ای اراک بیان شده سپس آقای آرامفر به بیان مطالب خسارت بیمه های مسئولیت و پرسش و پاسخ پرداختند. در پایان بازدید، نشستی در مجتمع بیمه ای اراک برگزار گردید؛ که آقای یحیی زاده با اشاره به تاثیر این بازدیدها در پیشبرد



را در جهت بهبود مجموعه شناسایی کنیم. وی در ادامه نکاتی را جهت ارتقاء بیشتر مجتمع و نمایندگان بیان کرد و خواستار حضور بیشتر نمایندگان و کارکنان مجتمع در برنامه های حضوری و مجازی شد.

اطلاعیه

- سرپرست منطقه
- معاون مدیر
- رئیس شعبه

طرح کارت ویزیت در قالب طرح یکسان بوده و تنها در حوزه مدیریت روابط عمومی تهیه و جهت چاپ تحویل امور پشتیبانی خواهد شد و آن امور پس از چاپ مستقیماً نسبت به تحویل اقدام خواهد نمود و لذا چاپ هر گونه کارت ویزیت غیر از روند مذکور مورد تایید نبوده و مسئولیت عواقب بعدی بعهده فردی می‌باشد که برخلاف این رویه عمل و اقدام نموده است.

به اطلاع کلیه همکاران محترم می‌رساند نظر به اینکه ارائه کارت ویزیت بخشی از فعالیت تبلیغاتی هر شرکت و سازمان می‌باشد لذا به منظور حفظ هماهنگی رعایت نکات زیر جهت درخواست تهیه کارت ویزیت الزامی می‌باشد:

- کارت ویزیت فقط جهت رده های سازمانی زیر و در صورت درخواست تهیه می‌گردد:
- اعضای محترم هیات مدیره و مدیرعامل
- معاون مدیرعامل
- مدیر

Name:
The job:

Address:
Tel: (+9821)
Dr. Tel: (+9821)
Fax: (+9821)

Email:



نام:
سمت:
آدرس:
تلفن:

شماره:
(سهامی عام)



مصاحبه با رئیس اداره شبکه سخت افزار فناوری اطلاعات بیمه پارسیان



● **لطفا فعالیت های اداره شبکه سخت افزار بیمه پارسیان را برای خوانندگان ماهنامه چتر شرح دهید.**

به طور کلی حوزه های فعالیت اداره شبکه و سخت افزار بیمه پارسیان عبارتند از نیازسنجی، تامین، پشتیبانی و توسعه زیرساخت های شبکه، ارتباطات، امنیت اطلاعات و سخت افزار سازمان و پیگیری قراردادهای مرتبط، نظارت بر حسن اجرای فعالیت های برون سپاری شده و مدیریت پایگاه های اطلاعاتی سازمان به منظور بهره برداری از سیستم های نرم افزاری و در نهایت ارائه سرویس به مشتری.

● **امکانات سخت افزاری بیمه پارسیان در چه حدی است و چه سرویس هایی برای کاربران ارائه می دهید.**

امکانات سخت افزاری را می توان به دو بخش تجهیزات در اختیار کارکنان سازمان و تجهیزات دیتا سنتر تقسیم کرد. در بخش اول در ساختمان مرکزی از شرایط خوبی برخوردار هستیم اما تجهیزات و امکانات سخت افزاری در تعدادی از شعب نیاز به ارتقاء دارند که از سال گذشته این فرآیند آغاز شده و امیدواریم با سرعت بالاتری بتوانیم تا پایان سال ۹۴ به نقطه مطلوبی برسیم. اما در بخش تجهیزات دیتا سنتر با توجه به اینکه اتاق سرور ساختمان صانعی، حتی از حداقل استانداردهای لازم جهت کاربری مورد نظر برخوردار نبود لذا توسعه تجهیزات سخت افزاری به دلیل فقدان زیرساخت استاندارد عملاً غیر ممکن یا با ریسک بسیار بالا امکان پذیر بود که تصمیم گرفتیم بدون توسعه تجهیزات سخت افزاری از امکانات موجود نهایت بهره برداری به عمل آید و در ۲ سال آخر مسئولیت پذیری همکاران اداره شبکه

و سخت افزار، مانیتورینگ شبانه روزی و حضور در ساعات مختلف شبانه روز و روزهای تعطیل باعث شد که بدون حادثه جدی به ساختمان جدید منتقل شویم. در ساختمان جدید پیش بینی می شود در صورت عدم تغییرات دور از انتظار تکنولوژی در سال های آینده، بستر ایجاد شده، در صورت توسعه تجهیزات پردازشی و ذخیره سازی و در نتیجه آن توسعه سرویس های متنوع به مشتریان جهت سهولت انجام امور بیمه ای، تا حدود ۱۰ سال آینده تامین کننده نیازها باشد.

● **در خصوص دیتا سنتر جدید و اینکه تا چه اندازه در طراحی این دیتا سنتر استانداردهای بین المللی رعایت شده، لطفا توضیح دهید.** اگر اجازه بدهید ابتدا تعریف ساده ای از دیتا سنتر یا مرکز داده داشته باشیم. به مجموعه ای از زیرساخت های ارتباطی، امنیتی، تجهیزات پردازشی، ذخیره سازها، تجهیزات مانیتورینگ، تجهیزات Passive (غیر فعال)، تجهیزات تامین برق و برق اضطراری، تجهیزات سرمایشی، سیستم های اعلام و اطفاء حریق، سیستم های کنترل دسترسی و تجهیزات پشتیبان گیری گفته می شود که برای ارائه، نگهداری و پشتیبانی از سرویس های تحت شبکه نصب و راه اندازی می شوند. در دیتا سنتر جدید که کلیه مراحل طراحی، تهیه RFP, LOM, LOS و نظارت بر اجرای آن توسط اداره شبکه و سخت افزار واحد فناوری اطلاعات بیمه پارسیان انجام شد، تلاش کردیم با وجود یک سری محدودیت ها (محدودیت های ساختمانی و زیرساختی و مخابراتی کشور) حداکثر استانداردهای جهانی مرتبط TIA-۹۴۲ و BICSI-۲۰۱۱-۰۰۲ را پوشش دهیم و باعث افتخار است که در حال حاضر دیتا سنتر شرکت بیمه پارسیان در بین شرکت های بیمه ای، در بالاترین سطح استاندارد قرار دارد.

● **در عملیات نقل و انتقال سرورها راه اندازی مجدد سیستم ها چه کارهایی توسط همکاران آن اداره انجام گرفت.**

همزمان با قطعی شدن ساختمان جدید، با توجه به طولانی بودن فرآیند تامین زیرساخت های ارتباطی و مخابراتی، از دی ماه سال ۹۲ مکاتبات لازم جهت تامین فیبر نوری ساختمان با شرکت

مخابرات آغاز شد. پس از اخذ مجوز از ۷ سازمان و ارگان دولتی به منظور انجام ۲۴۰ متر حفاری در بلوار آفریقا و خیابان قبادیان پس از ۱۸ ماه فیبر نوری به بهره برداری رسید. در صورت نبود بستر فیبر نوری ارتباط ساختمان مرکزی با شعب و نمایندگان امکان پذیر نبود. امور مرتبط با طراحی و انجام مناقصه و انتخاب پیمانکار مجری پروژه مرکز داده نیز بطور موازی انجام گردید. در زمان فعال شدن ساختمان جدید، دیتا سنتر ساختمان هنوز به بهره برداری نرسیده بود و حدود سه ماه سرویس دهی با برقراری لینک رادیویی و استقرار دائم ۲ نفر از همکاران اداره شبکه و سخت افزار از ساختمان صانعی انجام می شد. پس از راه اندازی دیتا سنتر، با توجه به اینکه جایابی مرکز داده در سازمان هایی که IT در آنها نقش محوری دارد و کسب و کار سازمان ارتباط مستقیم با سرویس های IT دارد، کار بسیار حساس و نیازمند برنامه ریزی و هماهنگی دقیق و بدون اشتباه بین متخصصین حوزه های مختلف فناوری اطلاعات می باشد و عمدتاً بصورت برون سپاری انجام می شود، به این دلیل که حجم بسیار زیادی از کار می بایست در یک بازه زمانی بسیار محدود بطور کامل انجام شود تا سرویس دهی با اختلال مواجه نشود. نهایتاً پس از راه اندازی مرکز داده و بستری ارتباطی آن، جایابی با یک برنامه ریزی ۱ ماهه و حدوداً در ۳۳ ساعت کار بدون وقفه از ساعت ۱۳ روز پنجشنبه آغاز و در ساعت ۲۲ روز جمعه به پایان رسید. تلاش و مسؤلیت پذیری همکارانم در اداره شبکه و سخت افزار خارج از انتظار بود و همکاری و هماهنگی سایر ادارات فناوری اطلاعات در راه اندازی و تست سرویس ها در حداقل زمان ممکن منجر به انجام این کار مهم گردید که بدینوسیله از تک تک آنها تشکر می کنم.

● **در پایان اگر توضیحاتی برای خوانندگان چتر دارید بفرمایید.** وظیفه خود می دانم از اعتماد و حمایت های جناب آقای دکتر کمندی مدیر محترم فناوری اطلاعات و مدیریت ارشد سازمان، نهایت تشکر و سپاسگزاری را داشته باشم و امیدوارم مرکز داده بیمه پارسیان به عنوان یک مزیت رقابتی برای سازمان بتواند منجر به جذب سرمایه گذاران خارجی، مشتریان بزرگ و افزایش پرتفوی سازمان گردد. ■

مصاحبه با نماینده فعل



خوشبختانه این ارتباط در اکثر مدیریت‌ها به خوبی وجود دارد، ولی شاید جا برای ارتباط نزدیک‌تر بین نمایندگان و مدیران در برخی از مدیریت‌ها وجود داشته باشد.

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

عوامل زیادی در حفظ مشتریان تأثیرگذار است. از جمله توانایی نماینده در ارائه نرخ و شرایط مناسب، تسریع در پروسه بازدید، کارشناسی، صدور و تحویل بیمه نامه و در این مسیر می‌بایست همواره ارتباط با مشتریان مدیریت و خواسته‌های آنها مد نظر قرار گیرد. برای داشتن مزیت رقابتی برای حفظ مشتریان، مدیریت ارتباط با مشتریان بسیار تأثیرگذار است که در حال حاضر در بیمه پارسیان شاهد اقداماتی در این زمینه توسط مدیریت فناوری اطلاعات هستیم.

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

پیشنهاد من برای شرکت تفویض اختیارات بیشتر به مدیران و روسای شعب و همچنین نمایندگان با توجه به عملکرد آنها است که باعث آسان‌تر شدن بسیاری از امور که به صورت روزانه درگیر آن هستیم، خواهد شد. در پایان هم از مدیر عامل محترم به دلیل توجه ویژه ایشان به نمایندگان و همچنین حسن نیت و همکاری کلیه معاونین، مدیران و کارشناسان محترم شرکت به خصوص ریاست و کارکنان محترم مجتمع بیمه ای مرکز، کمال تشکر و قدردانی را دارم. ■

خرید مشتریان، نسبت به معرفی این بیمه‌نامه اقدام کنیم.

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

پذیرش فرهنگ بیمه به پنج عامل محصول مناسب، قیمت مناسب، خدمات مناسب، شبکه مناسب و اطلاع رسانی مناسب بستگی دارد که باید برای هر کدام از آنها برنامه ریزی داشت. ولی از اقداماتی که در کوتاه مدت در فرهنگ سازی بیمه تأثیرگذار است می‌توان به افزایش آگاهی عمومی نسبت به فرهنگ بیمه با ساخت برنامه‌هایی با هدف تبلیغ غیر مستقیم بیمه در رسانه‌ها اشاره کرد. همچنین در طولانی مدت هم از طریق فرهنگ سازی از طریق آموزش و پرورش و همچنین تقویت این صنعت از راه تربیت نیروی انسانی ماهر و متخصص اقدام کرد.

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

زمینه‌های مختلفی جهت تعامل نمایندگان با یکدیگر وجود دارد از جمله مسائل مختلف فنی و یا مسائل مربوط به کارکنان شاغل در دفاتر نمایندگی و به نظر من به اشتراک گذاشتن این تجربیات از طریق یک شکل صنفی بسیار مفیدتر خواهد بود. در مورد نحوه ارتباط مدیران محترم ستادی با نمایندگان هم باید بگویم

● لطفاً برای خوانندگان نشریه چتر خودتان را معرفی کنید و بفرمایید از چه زمانی همکاری خود را با بیمه پارسیان آغاز نموده‌اید؟

مهناز جعفری هستم، دارای مدرک کارشناسی ارشد و از سال ۱۳۸۷ به عنوان نماینده شرکت بیمه پارسیان فعالیت خود را در این صنعت شروع کردم، در سال ۱۳۹۳ هم به عنوان نماینده برتر موفق به دریافت نشان نقره ای شرکت بیمه پارسیان شدم.

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

بطور کلی با توجه به کلمه بیمه که به نوعی از بیم، هراس و نگرانی می‌آید می‌توان بیمه را واگذاری دغدغه و نگرانی افراد به شرکت‌های بیمه ای با خرید محصولات مختلف بیمه ای را تعریف کرد.

● برای فروش بهتر بیمه‌های عمر چه توصیه ای برای سایر نمایندگان دارید؟

برای موفقیت در فروش بیمه‌های عمر می‌بایست ابتدا اطلاعات هر چه کامل تری از خریداران این بیمه نامه داشته باشیم تا بتوانیم براساس انگیزه

تشویق

در ارتباط با پیگیری پرونده‌های خسارات و دیات در شعب بیمه پارسیان و تلاش برای پیگیری و کشف پرونده‌های تقلبی و جلوگیری از خروج مبالغی هنگفت از شرکت بیمه پارسیان و طبق بررسی‌های صورت گرفته مقرر گردید به منظور تشویق آقایان بیک محمدی، سوربان، ربیعی، یوسفی، اکبری و خانم‌ها نوروزی و جمادی هدایایی به رسم قدردانی به نامبردگان تعلق گیرد.

انتصابات

طی احکامی از سوی آقای اویارحسین، عضو محترم هیات مدیره و مدیرعامل: آقای میلاد حاجیان برنجستانی به سمت رئیس شعبه چالوس، آقای سیاوش پیرزادی به سمت رئیس مجتمع بیمه ای خرم آباد، آقای احسان نایبی به سمت معاون مجتمع بیمه ای خرم آباد، آقای سید محمد هاشم پور به سمت سرپرست معاونت پشتیبانی مجتمع بیمه ای شیراز، آقای محمدرضا شکیبایی به سمت معاون بیمه ای مجتمع بیمه ای شیراز، آقای سجاد مهربان به سمت معاون مجتمع بیمه ای زاهدان، آقای عظیم رضایی به سمت معاون مجتمع بیمه ای اراک، آقای محمد جواد معظمی گودرزی به سمت معاون شعبه بابل، آقای محمد حاجی حسینی به سمت رئیس شعبه بیمه ای زنجان، خانم رقیه اسلامی به سمت معاون مجتمع بیمه ای زنجان، آقای محمد کاظمی به سمت معاون شعبه قائم شهر، رسول آقایی به سمت معاون شعبه بندرانزلی، محمد سیحون به سمت معاون بیمه ای مجتمع یزد، وحیده شهیدی به سمت معاون بیمه ای مجتمع تبریز، شکوفه حیدری به سمت معاون مجتمع بیمه ای بندرعباس، پریسا باقرزاده به سمت سرپرست معاونت پشتیبانی مجتمع بیمه ای اصفهان و مهدی زمانی به سمت سرپرست شعبه بروجرد منصوب شدند.

تسلیمات

متأسفانه با خبر شدیم همکارانمان آقای عنایت، آقای زارعی، خانم میرزازاده، آقای یزدان پرست، آقای جهانپنده، آقای باستان، آقای بهنیا و آقای حسن پوردر غم از دست دادن عزیزشان به سوگ نشسته‌اند. نشریه چتر ضمن همدردی با این همکاران گرامی برای ایشان و خانواده محترمشان از درگاه باری تعالی طلب صبر و بردباری می‌نماید.

ملاقات مدیر عامل بیمه پارسیان و هیات همراه با موسسه های بیمه خارجی



کشور آلمان

ملاقات با آقای هاینتز کوبلر مدیر عامل شرکت بیمه های مسافری رایز شوتز Reise Schutz

ضمن تبادل اطلاعات وضعیت بیمه های درمان مسافری در صنعت بیمه و رشد آن در دوره پس از تحریم مقرر گردید آن شرکت نسبت به ارسال قرارداد همکاری جهت ارائه خدمات بهینه به مسافریین عازم به خارج از کشور اقدام و همکاری دو جانبه از ابتدای ژانویه سال ۲۰۱۶ آغاز گردد.

شرکت آلیانز (Allianz)

با توجه به هماهنگی های بعمل آمده قبلی ملاقات با شرکت آلیانز، شرکت آلیانز گلوبال اسیستانس و شرکت آلیانز Corporate Solutions (بیمه گذاران بزرگ) از شرکت های زیر مجموعه هولدینگ بزرگ آلیانز جلسات بصورت مجزا بشرح ذیل برگزار گردید که نتیجه همه جلسات مثبت و منتج به تسهیل زمینه ایجاد شرایط شراکت تجاری پس از انتقال داده ها گردید.

Allianz Global Assistance

اعضای حاضر در جلسه:
آقای اولاف نیک مدیر عامل و عضو هیئت مدیره

ملاقات مشترک با شرکت بیمه اتکایی SCOR و کارگزاری Gras Savoye

در این ملاقات که با حضور آقای سرداری مدیر منطقه ایران و خانم رابین ابو مدیر بیمه های اختیاری شرکت گراس ساوی و آقایان اریک لافاژ مدیر بخش اتکایی قراردادی و ژان فرانسوا فیلی مدیر بیمه های اموال و حوادث شرکت اتکایی اسکور صورت گرفت حول مسائل زیر بحث و تبادل نظر گردید.

وضعیت موجود بازار بیمه در ایران موقعیت بیمه پارسیان در بازار صنعت بیمه کشور نقش آتی اسکور

موقعیت و جایگاه اسکور به عنوان پنجمین شرکت اتکایی در جهان با ریتینگ A+ از شرکت (S&P) استاندارد اند پورز و A از شرکت AM Best با سابقه فعالیت در بازار ایران قبل از تحریم بررسی گردید لیکن علیرغم تمایل فراوان به از سرگیری فعالیت های اتکایی ضمن ابراز تأسف اعلام داشتند که تا قطعی شدن وضعیت تحریم ها امکان فعالیت مجدد را نخواهند داشت. در عین حال اعلام داشتند که بازار ایران یکی از بازارهای هدف برای اسکور می باشد.



کشور فرانسه

ملاقات با شرکت کارگزاری ناسکو (NASCO)

ملاقات شوندگان:

آقای گابریل بجانلی مدیر عامل و آقای جو آذر قائم مقام در خصوص آخرین تحولات بعمل آمده در بازار اتکایی و بازار ایران و همچنین نقش موثر ناسکو در دوران تحریم و علاقه شدید ناسکو به تقویت روابط در وضعیت پساتحریم بحث و تبادل نظر گردید. در عین حال از ابتکار بیمه پارسیان بعنوان اولین شرکت بیمه ایرانی در مذاکره با بیمه گران و کارگزاران اتکایی تقدیر و تشکر گردید و در خصوص فراهم نمودن پوشش های اتکایی مورد نیاز شرکت قول همکاری در بالاترین سطح ممکن و با بکارگیری کلیه امکانات داده شد.

ملاقات با مدیر عامل توسعه بازار شرکت ناسکو

در این ملاقات آقای حسن ناصر ضمن ابراز خرسندی از فرصت پیش آمده، درخواست مطالعه امکان بازار های نوین بیمه ای و بسط و گسترش روابط فی مابین را داشتند و مقرر گردید مراتب طی تبادل اطلاعات از طریق E-mail و ملاقات های حضوری بعدی امکان پذیرد.

از قبیل آموزش پرسنل، انتقال دانش فنی، ملاقات با تیم فنی جزو لاینفک این شراکت خواهد بود، در هر صورت مشارکت بصورت صدور بیمهنامهها برعهده شرکت و میزان تمایل و توان نگهداری ریسک خواهد بود و فراهم نمودن پوشش اتکایی در قالب قراردادی و یا اختیاری توسط آلیانز صورت خواهد گرفت، البته با توجه به نوع پوششها الزاماتی از قبیل سرمایه بیمه شده مدنظر خواهد بود. همچنین در مورد پیش نویس M.O.U تهیه شده برای توسعه همکاری طرفین مذاکرات خوبی به عمل آمد.

همچنین پیشنهاد شد که به منظور آگاهی مدیران و کارشناسان ارشد شرکت، اخبار و اطلاعات بیمه‌ای به صورت بولتن یک صفحه ای از طرف آلیانز ارسال و توسط بیمه پارسیان در اختیار مدیران صنعت بیمه کشور قرار گیرد که ضمن استقبال از این پیشنهاد مقرر شد که بستر ارتباط هر چه سریع تر فراهم گردد.

شایان توجه است که شروع روابط تجاری با آلیانز را می توان نقطه عطفی در بیمه پارسیان برشمرد.

خاطر نشان می سازد شرکت آلیانز با داشتن بیش از ۱۴۸ هزار کارمند، ۸۵ میلیون مشتری، حضور فعال در بیش از ۷۰ کشور و حق بیمه کل به مبلغ ۱۲۲/۳ میلیارد یورو یکی از بزرگترین شرکت های بیمه اتکایی در دنیا می باشد.

ملاقات با شرکت مونیخ ری (MunichRe)

ملاقات با مونیخ ری نیز بصورت ملاقات با تیم های رشته های اتومبیل، اموال و مهندسی با حضور مدیر ارتباط مشتریان و تحلیل گر تجاری مونیخ ری بصورت جداگانه و تیم ارشد و مدیر عامل بخش خاورمیانه و آفریقا جهت اخذ تصمیمات کلی صورت گرفت.

شرح ملاقات و افراد حاضر در جلسه به شرح زیر می باشد:

آقای رودلف اشتراس مدیر ارتباط مشتریان (بعنوان هماهنگ کننده تیم های شرکت مونیخ ری)
خانم الین جیاژوان تحلیلگر تجاری
تیم اول: بیمه های اتومبیل و مسوولیت

- خانم اولیویا چان مدیر
- آقای لودویگ گروش کارشناس ارشد (Senior Underwriter) قراردادهای اتکایی

رشته های اموال و انرژی مورد بحث و بررسی قرار گرفت.

آلیانز ضمن ابراز علاقه، آمادگی خود را جهت فراهم نمودن نیازهای اتکایی شرکت در رشته های اموال (آتش سوزی، مهندسی، باربری و بلایای طبیعی) و نفت و انرژی اعلام نمود، همچنین راهکارهای همکاری بصورت (Local partner) شرکای تجاری مورد بحث و بررسی قرار گرفت که با استقبال آن شرکت مواجه و مقرر گردید اطلاعات لازم در این خصوص بین دو شرکت در سطح مدیران ارشد رد و بدل گردد.

با توجه به نیاز آموزش کارشناسان در رشته های مختلف قبول مساعد در خصوص برگزاری دوره های آموزشی در شرکت آلیانز مورد موافقت قرار گرفت. همچنین اعلام شد در صورت شروع همکاری تجاری دانش فنی بصورت کامل انتقال داده شده تا مسیر همکاری طرفین آسان تر و زبان کارشناسان دو شرکت مشترک گردد. در عین حال بررسی موضوع شراکت از اهمیت ویژه ای برای طرفین برخوردار بوده و آلیانز به شراکت با سهم ۵۰ درصدی می اندیشد. همچنین در این جلسه، در مورد قوانین و مقررات مربوط به سرمایه گذاری در صنعت بیمه کشور و خرید سهام شرکت بیمه ایرانی توضیحات کامل داده شد.

Allianz Global Corporate & Specialty

ملاقات شونده: آقای دکتر کریستوفر لومان

این شرکت در حقیقت وظیفه ارائه کلیه خدمات مورد نیاز بیمه ای به بیمه گذاران بزرگ مانند ایرباس را با استفاده از شبکه سراسری گروه آلیانز در ۱۶۰ کشور جهان، هدایت ۲۳۰۰ برنامه جامع بیمه ای را به بیمه گذاران با فعالیت مالی بیش از ۵۰۰ میلیون یورو و یا سرمایه بیش از ۵۰ میلیارد یورو رو بر عهده دارد.

حوزه فعالیت این شرکت در رشته های هواپیما، باربری و انرژی است. لازم به ذکر است که مرکز فعالیت تیم انرژی در کشور انگلستان می باشد.

ضمن بررسی فعالیت های دو شرکت، آقای لومان با اشاره به نقاط قوت و جایگاه و نقش بیمه پارسیان با توجه به اطلاعات داده شده و مطالعات و تحقیقات بعمل آمده قبلی، آمادگی خود را جهت شروع همکاری به صورت شرکای تجاری (local partner) بلافاصله پس از رفع تحریم ها در سه ماهه اول سال ۲۰۱۶ میلادی اعلام نمود، که البته الزاماتی

آقای کریستف کریش مدیرعامل منطقه ای آلمان، انرژی و اروپای مرکزی آقای درک گوب مدیر تامین مالی فروش و رشته های خاص

این شرکت در زمینه خدمات و امدادسانی درمان، خدمات بیمه های مسافری، جاده ای، و منزل و سایر خدمات مرتبط با بکارگیری ۱۴۰۰۰ کارمند و حضور در ۷۰ کشور دنیا مشغول به فعالیت می باشد. در رشته بیمه های اتومبیل فروش بیمه نامه و پرداخت خسارت از طریق شبکه فروش شرکت های خودرو سازی فعال می باشد.

در این شرکت بررسی و اعلام خسارت بصورت تلفنی انجام می پذیرد که خود قدم بسیار بزرگی در ارائه خدمات به بیمه گذاران می باشد.

در طول جلسه بسیار مفید و موثر دو شرکت ضمن بررسی وضعیت موجود شرکت بیمه پارسیان در صنعت بیمه کشور با توجه آمارو مستندات بسیار گویا و اعلام راهکارهای لازم جهت ایجاد و توسعه پایدار روابط تجاری، مقرر گردید پروفایل های ریسک و خسارت با توجه به لزوم اخذ پوشش های اتکایی مناسب با در نظر گرفتن این مهم که واگذاری اجباری توسط بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران به صفر خواهد رسید جهت مطالعه و پیشنهاد بهترین نرخ و شرایط اتکایی در این رشته به شرکت آلیانز گلوبال اسپتانس ارائه گردد. همچنین دو شرکت در خصوص انتقال دانش نرم افزارهای لازم، آموزش نیروهای کارشناس و امکان فعالیت مشترک به توافق رسیدند و مقرر گردید سایر موارد لازم از طریق مدیریت های ارشد تا حصول نتیجه پیگیری گردد. شایان ذکر است تبادل دانش و در دسترس قرار گرفتن برنامه نرم افزاری می تواند بیمه پارسیان را در جایگاه ویژه ای در صنعت قرار دهد.

Allianz S.A

اعضای حاضر در جلسه:

آقای کونراد وولجیک مشاور هیئت مدیره آقای دنیز بهار مدیریت ارتباط مشتریان دکتر رتوف ولیف مدیر شرق اروپا آقای مارک پریسلر مدیر اتکایی منطقه خاورمیانه، ترکیه و یونان با توجه به حضور چند ساله در بازار اتکایی ایران بعنوان راهبر در قراردادهای مزاد خسارت و بلایای طبیعی تا قبل از تحریم ها، ابتدا تبادل اطلاعات در خصوص وضعیت صنعت بیمه کشور و به طور اهم بیمه پارسیان و وضعیت بازارهای موجود اتکایی بین المللی در



این تیم هماهنگی و مسولیت بیمه اتکایی رادر این رشته ها بر عهده دارد. در این راستا ابتدا وضعیت صنعت بیمه و بیمه پارسیان به ویژه در رشته های اتومبیل و مسولیت و همچنین ترکیب و تفکیک مناسب پرتفوی رشته های بیمه ای مورد توجه قرار گرفت.

در ادامه وضعیت موجود در خصوص تغییر قانون بیمه شخص ثالث، نحوه نرخ دهی، روند رسیدگی به پرونده های خسارت جانی و مالی و به صفر رسیدن واگذاری اجباری به بیمه مرکزی مورد بحث قرار گرفت. در مورد راه کارهای لازم جهت اخذ پوشش مناسب اتکایی در این رشته بحث شد و ضمن اعلام آمادگی در زمینه انتقال تجربه، برنامه نرم افزاری، ابزارهای کنترل و نظارت و جلوگیری از تقلبات و فراهم نمودن پوشش های لازم مورد تحلیل دقیق قرار گرفت و مقرر گردید به منظور تسریع امور، اطلاعات لازم از قبیل آمار و اطلاعات صدور و خسارت به تفکیک انواع خودرو و پوشش های مربوطه تهیه و در اختیار قرار گیرد **Loss profile & Risk prpfile** تا نسبت به فراهم نمودن پوشش های لازم اتکایی در مدت زمان باقی مانده تا رفع تحریم ها اقدام گردد و مکاتبات فی ما بین و انتقال اطلاعات و خواسته های طرفین تا حصول نتیجه ادامه یابد.

بعنوان اولین شرکت بیمه ایرانی که مذاکرات خود را با بیمه گران بزرگ اتکایی اروپایی به ویژه مونیخ ری درخصوص فراهم نمودن ظرفیت های لازم اتکایی تقدیر و تشکر نمود و ضمن اعلام آمادگی در ارائه پوشش های لازم در رشته های اموال و بلایای طبیعی، قول مساعد در خصوص برگزاری دوره های آموزشی و ارسال مطالب و جزوات آموزشی داده شد.

ضمن بازنگری همکاری مونیخ ری در سال های گذشته با بازار ایران، اطلاعات بروز بازار و بیمه پارسیان ارائه گردید. نیازهای لازم اتکایی مورد نیاز بیمه پارسیان در زمینه اتکایی در رشته های آتش سوزی، مهندسی، نفت و انرژی، باربری و بلایای طبیعی تشریح گردید و آن شرکت مجددا بر تمایل فراوان بر ایجاد مجدد و سرعت بخشی به همکاری های مشترک تاکید نمود و مقرر گردید اطلاعات لازم و نیازهای آموزشی شرکت اعلام گردد.

تیم سوم: بیمه های مهندسی

آقای پیتیر برنلوهر مدیر آقای الکساندر شرودر کارشناس ارشد صدور - اختیاری آقای کریستین بندل کارشناس ارشد صدور

تیم در زمینه های مختلف از جمله وردینگ های مورد استفاده، پوشش های موجود در رشته های مهندسی و نفت و انرژی و نحوه بکارگیری و کارشناسان ارزیاب خسارت پاسخ لازم داده شد.

ضمن اعلام نیاز به وردینگ جدید و ارائه پوشش های لازم در این رشته قبول مساعد در خصوص در دسترس قرار دادن کلوزها و همچنین فراهم نمودن ظرفیت های لازم به صورت اختیاری و قراردادی داده شد.

لازم به ذکر است توانایی های صدور و پرداخت خسارت در این رشته برای گروه حاضر در جلسه تشریح و مورد تمجید قرار گرفت.

تیم چهارم: مدیران ارشد

آقای برنند کوهن مدیر عامل خاورمیانه و آفریقا آقای تروگ شیل مدیر بازارهای رو به رشد

آقای اووه کوتشرا مدیر بیمه اتکایی اختیاری اموال خانم دکتر کلودیا استرامتز

در این جلسه مدیران ارشد دو سازمان به جمع بندی مسائل مطرح شده در جلسات سه گروه پرداختند، علاوه بر تاکید بر شروع همکاری های دو جانبه و تخصیص ظرفیت های اتکایی لازم، مقرر گردید دوره های آموزشی متناسب با



تیم دوم: بیمه های اموال

خانم باربارا موهر مدیر خانم زوزانا فرایدووا کارشناس بیمه های قراردادی این تیم در ابتدا از ابتکار بیمه پارسیان

در این جلسه پاورپوینت تهیه شده در رشته بیمه های مهندسی نمایش داده شد و همزمان در خصوص روند صدور و بررسی پرونده های خسارت در این رشته توسط مدیر بیمه های مهندسی توضیحات لازم ارائه شد و به سوالات

نیازهای شرکت حسب درخواست برنامه ریزی و اجرا گردد. همچنین اعلام شد که شروع همکاری با بیمه پارسیان بعنوان شریک تجاری **Local partner** خواهد بود. در ضمن آقای اشتراوس بعنوان هماهنگ



شرکت اکوری

ملاقات شوندگان:

سرکار خانم نیران کوستر مدیر منطقه خاورمیانه
آقای گیدو امان مدیر اتکایی بربری
آقای دنیز هائیزی کارشناس صدور

در ابتدا توضیحات لازم در خصوص وضعیت بازار ارائه و سپس مدیر بیمه‌های مهندسی در خصوص توانمندی‌های بیمه پارسیان در رشته مهندسی و هواپیما و همچنین کنترل و بررسی و پرداخت خسارت در این رشته ها توضیحات جامعی ارائه داد.

در ادامه در زمینه نحوه فعالیت اکوری پس از تحریم ها و ظرفیت‌های تخصصی صحبت شد، که اعلام داشتند با توجه به تازه تاسیس بودن شرکت و سرمایه ۵۰ میلیون یورویی، نقش پیرو را تنها در قراردادهای به‌عهده خواهند گرفت و ظرفیت ۵ میلیون یورویی را برای قراردادهای در نظر گرفته اند و قول همکاری مستمر در قراردادهای و مسایل فنی مربوطه داده شد.

نتیجه کلی سفر بسیار مطلوب ارزیابی میگردد و سطح و تمایل جلسات، حاکی از عزم طرف‌های خارجی در شروع یک همکاری مطلوب با رعایت استانداردهای بین‌المللی بوده، و امید است پس از لغو تحریم‌ها حداکثر تا پایان ژانویه ۲۰۱۶ شاهد رشد و شکوفایی شرکت بیمه پارسیان در تعاملات خارجی باشیم. ■

کشور قدردانی کردند. آقای اورلاندو ضمن اظهار تمایل به فعالیت در بازار ایران و ملاقات‌های به‌عمل آمده در چند ماه گذشته و برگزاری دوره‌های آموزشی به این مهم اشاره کردند که در شروع فقط با شرکت‌های منتخب دارای ثبات در مدیریت، ترکیب مناسب پرتفوی و حسن سابقه در بررسی و پرداخت خسارت همکاری خواهند نمود که بلا شک با توجه به این شرایط، بیمه پارسیان یکی از شرکای مهم پارتنری خواهد بود.

از فعالیت‌های بیمه پارسیان در حفظ استانداردهای فنی بین‌المللی در صدور بیمه‌نامه تقدیر کردند و در خصوص نحوه تقسیم ریسک در بلایای طبیعی و نوع نرخ دهی در رشته‌های متفاوت سوالاتی مطرح و پاسخ لازم داده شد، با توجه به نیاز بیمه پارسیان مقرر گردید ظرفیت و پوشش قرارداد مازاد خسارت به ویژه بلایای طبیعی با نرخ و شرایط مناسب را بررسی و پس از تبادل اطلاعات درخواستی، ارائه نمایند. در ادامه نیز در خصوص آموزش نیروی انسانی بحث و تبادل نظر گردید و آقای اورلاندو اعلام داشت دوره‌های تخصصی هدفمند با حضور کارشناسان فنی و اتکایی به سود طرفین بوده و آمادگی آن شرکت را برای برگزاری دوره‌های آموزشی متناسب با نیازهای درخواستی اعلام نمود. لذا مقرر گردید نیازهای آموزشی شرکت اعلام تا نسبت به برگزاری دوره اقدام گردد.

کننده از طرف شرکت مونیخ ری معرفی گردید تا در تسهیل روند همکاری اقدام نماید.

لازم به ذکر است شرکت‌های آلمانی تمایل بسیار زیادی بر شروع همکاری دارند و این امر از نحوه برگزاری جلسات در سطوح بالای سازمانی بسیار مشهود بود.



کشور سوئیس

شرکت پارتنری

ملاقات شوندگان:

آقای سالواتوره اورلاندو عضو هیئت مدیره و مدیر بازارهای رو به توسعه آقای دکتر اریک روتنر نایب رییس هیئت مدیره و کارشناس ارشد صدور (بلایای طبیعی)

آقای بئات گریر مدیر ارشد و کارشناس ارشد صدور (بلایای طبیعی)
آقای مارتین کاوت مدیر ارشد و کارشناس ارشد صدور مهندسی و بلایای طبیعی

در ملاقات با مدیران ارشد پارتنری که به‌عنوان هفتمین شرکت بیمه اتکایی دنیا مشغول فعالیت است، در ابتدا در خصوص وضعیت صنعت بیمه بویژه بیمه پارسیان بحث و تبادل اطلاعات گردید و از اقدام بیمه پارسیان به‌عنوان یک شرکت پیشرو در صنعت بیمه

اخلاق حرفه‌ای رفتار حرفه‌ای صلاحیت حرفه‌ای (ا.ر.ص.)



■ حسین مقدس
عضو انجمن حرفه‌ای صنعت بیمه و کارشناس
مجتمع بیمه‌ای مرکز



حقیقت آن است که صنعت بیمه شدیداً نیازمند اینگونه افراد است. افرادی دلسوز، پیگیر، و البته قوی، هم از نظر علمی و هم از نظر تجربی. افرادی که از روی عادت‌ها و روش‌های اشتباه گذشتگان، همواره مانند یک نوار ضبط شده نطق پرانی نمی‌کنند و شیوه‌ای نو برای ارائه‌ی خدمات دارند. آنها روزانه وقت مشخصی را به مطالعه در رشته کاری خود اختصاص می‌دهند و علی‌رغم حجم بالای کاری و خستگی‌های روزانه که برای همه است، سعی در یادگیری بیشتر و افزایش دایره معلومات خود و کسب مهارت‌ها و مدارک علمی گوناگون هستند و در یک کلام سعی می‌کنند که بصورت عملی متفاوت باشند.

از سوی دیگر مفهوم صلاحیت حرفه‌ای، که در برگرفته دو جنبه اساسی «کسب صلاحیت حرفه‌ای» و «حفظ» آن است.

الف - کسب صلاحیت حرفه‌ای، که نیازمند برخورداری از تحصیلات عالی است و براساس ضوابط تشکلی‌های حرفه‌ای مربوط از طریق آموزش‌های ویژه، کارآموزی، گذراندن امتحانات و کسب تجربیات حرفه‌ای تکمیل می‌شود.

ب - حفظ صلاحیت حرفه‌ای، که مستلزم آگاهی مستمر از تغییر و تحولات صنعت بیمه (شامل: نظرات جدید درباره اصول و ضوابط بیمه‌گری، آگاهی از آخرین قوانین و مقررات هر رشته بیمه‌ای، اطلاع از آخرین نرم افزارها و تکنولوژی‌های این صنعت، پیگیری نظرات بزرگان و پیشکسوتان و در نهایت آگاهی از دیدگاه‌های کارشناسان هم سطح)، به ویژه بکارگیری برنامه‌های است که در اثر اجرای آن اطمینان حاصل شود که خدمات حرفه‌ای و با کیفیت مطلوب (با استفاده از یک سیستم کنترل کیفی مناسب)، در انطباق با اصول و ضوابط حرفه‌ای ارائه می‌شود.

بسیاری از موسسات و مراکز معتبر علمی فعال در حوزه بیمه‌گری نظیر «مؤسسه بیمه چارتر لندن (CII)» و «مؤسسه بیمه مالزی (MII)» در خارج از کشور و «انجمن حرفه‌ای صنعت بیمه» در داخل کشور، نمونه‌هایی از مهم‌ترین مراکزی هستند که وظیفه آموزش و تربیت نیروی انسانی پویا و خلاق از یکسو و افزایش توان حرفه‌ای و علمی و صیانت از نقش و جایگاه صنعت بیمه را از سوی دیگر بر عهده دارند.

باید بیدار شد. شرکت‌های بیمه باید با شناسایی تهدیدها، و فرصت‌آفرینی‌کنند باید آینده را در حال جست و جو کرد باید حرفه‌ای بود و آن را در عمل اثبات کرد. باید حرفی نو و شیوه‌ای تازه برای گفتن داشت چرا که دنیا به این سو در حرکت است. تنها در این صورت است که می‌توان با عمل ثابت کرد «مسئولیت‌پذیر و حرفه‌ای هستیم و می‌توانیم از پس تعهداتمان بر آییم» به قول سعدی شیراز «سعدیا گرچه سخندان و مصالح گویی به عمل کار بر آید به سخندانی نیست».

و در انتها یک پرسش اساسی ... آیا شما در کار خود یک «حرفه‌ای» هستید؟ برای پاسخ به این سوال لطفاً کمی تأمل کنید. ■

پذیرش مسئولیت در قبال جامعه، از ویژگی‌های شاخص هر حرفه است و مقبولیت هر حرفه، به میزان مسئولیت و توانایی ایفای تعهداتی بستگی دارد که آن حرفه در جامعه بر عهده می‌گیرد. جامعه‌ای که ما بیمه‌گران با آن سر و کار داریم متشکل از بیمه‌گذاران حقیقی و حقوقی، سهامداران، دولت، اعتباردهندگان، کارکنان، کارفرمایان و سایر اشخاصی است که در جهت تصمیم‌گیری‌های آگاهانه خود به نتایج کار بیمه‌گری حرفه‌ای اتکا می‌کنند. چنین اتکایی برای حرفه بیمه‌گری در قبال حفظ منافع شخصی و عمومی ایجاد مسئولیت می‌کند. برآستی چقدر حاضر به پذیرش مسئولیت در حرفه‌ی خود هستیم؟

اخلاق حرفه‌ای، رفتار حرفه‌ای و صلاحیت حرفه‌ای، سه مورد از دهه‌ها شاخص مهم در تعیین میزان پذیرش مسئولیت مدیران و کارشناسان صنعت بیمه می‌باشد.

«فقط کسانی موفقیت را در هر زمینه‌ای که علاقه مند هستند می‌توانند بدست آورند که دیدی حرفه‌ای داشته باشند و خود و مهارت‌های خود را مانند یک حرفه‌ای تقویت کنند».

اینکه چگونه نگاه می‌کنید، صحبت می‌کنید، عمل می‌کنید و کار می‌کنید مشخص می‌کند آیا یک حرفه‌ای هستید یا فردی تازه کار! هرچند کمیت سابقه کاری مهم است، اما مهم‌تر از آن کیفیت انجام کار است. حقیقت این است که بسیاری از مردم حرفه‌ای بودن را خیلی جدی نمی‌گیرند، چون در بسیاری از کارها و مشاغل، کیفیت کمتر از خوب هم پذیرفته می‌شود.

به اعتقاد نویسنده، حرفه‌ای بودن یعنی متفاوت بودن. یعنی همانند بقیه نبودن. اگر کاری سال‌ها به صورت اشتباه انجام می‌شده است، شما اولین کسی باشید که آن کار را بصورت درست و صحیح انجام خواهد داد. اینکه دیگران چه می‌گویند برای یک حرفه‌ای اصلاً معنا و مفهومی ندارد. زیر و بم جزئیات را در آورید. تنها یک آماتور هر جا که بتواند از آموختن فرایند کار صرف نظر می‌کند. هر چیزی را که نیاز است و می‌خواهید با دقت کشف کنید. مدارک حرفه‌ای مرتبط با حوزه کاریتان را دریافت کنید. سخت است، اما ارزشش را دارد. برای دیده شدن و تایید مدیرتان کار نکنید چرا که اگر او هم فردی حرفه‌ای باشد، قطعاً تفاوت را احساس کرده و شما را خواهد دید.

یک حرفه‌ای اجازه نمی‌دهد مشکلات پا برجا بمانند. یک حرفه‌ای مانند یک حرفه‌ای حرف می‌زند، صحبت می‌کند، لباس می‌پوشد و همواره محل کار تمیزش از دیگران قابل تمایز است. فردی هوشیار است و همواره می‌داند چه می‌خواهد.

اندکی تأمل کنید. چه تعداد افراد را در محل کارتان با ویژگی‌های یاد شده سراغ دارید؟ شاید همه ادعای آن را داشته باشند اما تنها عمل انسان است که بیانگر واقعیت است.



استرس در سازمان‌ها

(قسمت اول)
ناصر واعظی مقدم

استرس چیست؟

استرس لغتی لاتین است که در جامعه کنونی به نوعی از هیجان یا ترس پنهان اطلاق می‌شود که واژه روزمره آن اصطلاحاً همان اضطراب یا نگرانی است که به عنوان یک عامل اصلی و مسبب بروز بسیاری از بیماری‌های جسمی، روحی روانی شناخته شده است که ادامه یافتن آن موجب فرسودگی تدریجی جسم و روح آدمی می‌گردد. به زبان دیگر استرس به مجموعه‌ای از واکنش‌های عمومی جسمی و روحی انسان در تقابل با ناملیمات و ناسازگاری‌ها و عوامل ناشناخته و پیش‌بینی نشده داخلی و خارجی گفته می‌شود.

انسان‌ها از زمان‌های گذشته قبل از شناخت علمی استرس این پدیده مخرب را نگرانی، دلشوره و اضطراب می‌نامیدند ولی در عصر حاضر آن را بیشتر با واژه خارجی و پزشکی استرس بیان می‌کنند. که غالباً از گرفتاری‌های زندگی ماشینی امروزه نشئت گرفته و عامل تشدید کننده استرس در افکار و اذهان غالب مردم جهان است. به ویژه امروزه که حرکت تحولات و پیشرفت‌های اقتصادی و... سرعت گرفته است.

حال مشکلات دنیای حاضر نوعی نگرانی یا ترس جاماندگی از کورس رقابت در عرصه‌های مختلف اجتماعی در دل نسل جدید ایجاد کرده است و فشار روحی آنها را افزون نموده است به طوری که روز به روز نمودار آرامش جامعه انسانی در اثر این جاماندگی‌ها به سمت منفی سیر می‌نماید. بنابراین عدم شناخت و آگاهی از پیشگیری استرس، سلامت جامعه انسانی را به خطر می‌اندازد.

عواملی که موجب استرس می‌گردند گاه ماهیت نگران کننده دارند و گاه می‌تواند ناشی از هیجانات مربوط به اتفاقات خوشایند پدید آید. که در هر دو حالت با اراده و تسلط فکری، شخص بر فروکش کردن استرس فائق خواهد گردید. پس می‌توان استرس را بر دو نوع مثبت و منفی تقسیم نمود.

استرس منفی:

مثال: نگرانی و لحظه شماری نسبت به عدم اطلاع از چگونگی نتیجه امتحان یا اضطراب و تردید در توانایی بیان و تفهیم موضوع و اخذ نتیجه مطلوب در دیدار با مقام بلند پایه.

استرس مثبت:

مثال: کاندیداتوری به سمت مدیریت یا منتخب عضویت در تیم‌های ملی علمی، هنری، ورزشی، اقتصادی و سایر مواردی که در آن ناکامی وجود ندارد ولی تعجیل در رسیدن آن لحظات و مواجهه با آن محیط جدید و حفظ و بهره‌مندی از محبوبیت

آن موجب ایجاد نوعی استرس ودل شوره می‌گردد.

استرس‌های محیط کار

با اندکی توجه و کسب تجربه و بعضاً تحقیق فردی می‌توان به بسیاری از عوامل ایجاد اضطراب و استرس‌های تاثیر پذیر در سازمان‌ها که در بروز دلسردی و کاهندگی انگیزه و خلاقیت در بین کارکنان خواهد گردید پی برد.

تبعیض در توزیع ناعادلانه کار، حقوق نامتناسب، تاخیر در ارتقاء شغلی و نادیده گرفتن امر شایسته سالاری باعث رکود فعالیت و خلاقیت کارکنان گردیده و نگرش آنان نسبت به نتایج منفی زحمات متحمل شده خویش تغییر یافته و به سمت اضافه کاری، انحصار کاری، اخذ وام، ذخیره انرژی به منظور اجرای کار و شغل دوم و نزدیکی بیشتر به مدیران، تملق گویی، سخن چینی و دروغگویی سوق پیدا خواهد نمود و نا خود آگاه و بدون نیت مغرضانه‌ای ناقل این روحيات منفی به سایر عوامل اجرایی و عامل انتشار تبلیغات مسموم علیه سازمان، مدیریت و منافع خویش خواهند گردید.

لذا مدیران موفق در عرصه‌های مختلف اجتماعی با آگاهی از اینکه کارکنان سرمایه‌های اصلی و عظیم یک سازمان هستند همواره به رفع مشکلات روحی و فراهم نمودن بستر سلامت روانی و حل مشکلات اقتصادی آنان پرداخته و این امر مهم را از اهداف کلیدی و مهم سیاست‌های مدیریتی خود می‌شمارند و بر تداوم این سیاست موفق اصرار می‌ورزند. زیرا مسلمان رعایت عدالت و توزیع عادلانه کار و و پرداخت حقوق متناسب با همان کار و احترام به شخصیت کاری و ذاتی پرسنل، متضمن تحکیم پایه‌های موفقیت مدیران عالی و افزونی منافع مادی و معنوی یک سازمان خواهد بود.

نکته ظریف نتیجه مشارکت دادن کارکنان در امور جاری سازمان و دیدن آنها و توجه به نظریات کارشناسی آنهاست که موجب بهبود در روند جاری و توسعه تجاری و بالا بردن توان اجرایی و پایداری مناسبات اقتصادی سازمان خواهد شد.

لذا مدیران کار آزموده با دادن روحیه و انگیزه کار و تلاش و نوید بهتر شدن وضعیت آینده شغلی و اقتصادی به کارکنان، سعی در به فعل در آوردن قوای مستعد عوامل اجرایی خود نموده و عامل پیوند نیروهای صف و ستاد در راستای اجرای سیاست‌های ترسیمی سازمان می‌گردند و متقابلاً کارکنان با انرژی بیشتر و روحیه‌ای مضاعف، با رجوع به منابع و مآخذ مختلف و موثق علمی و فنی تلاش خواهند نمود که با ابزار خلاقیت امور عملیاتی حوزه فعالیت خود را علمی‌تر، صحیح‌تر، فنی‌تر و سریع‌تر اجرا نموده و به سطح استانداردهای موجود و قابل قبول برسانند.

ادامه دارد...

گزارش تصویری تبلیغات در ایستگاه های راه آهن سراسر کشور

راه آهن جمهوری اسلامی ایران که سابقه ای طولانی در امور حمل و نقل ریلی دارد یکی از مبادی پر تردد مسافری کشور است که وظیفه جا به جایی تعداد بسیار زیادی مسافر در سراسر کشور را به عهده دارد و حجم زیادی از تردد هر روز در ایستگاه های قطار سراسر کشور انجام می پذیرد. این حجم بسیار زیاد مسافر و همچنین استقبال کنندگان و معمولاً زمانی را در ایستگاه ها تا رسیدن و حرکت قطار صرف می کنند و این زمان مناسبی برای در معرض تبلیغات قرار دادن ایشان است چرا که در این زمان یک تبلیغات محیطی موثر می تواند کارایی مناسبی برای یک شرکت داشته یا فرصت مناسبی برای معرفی یک شرکت از طریق تبلیغات محیطی می باشد. لذا روابط عمومی بیمه پارسیان نیز این فرصت را از دست نداده و یک برنامه موثر و با زمان بندی مناسب را جهت معرفی بیمه پارسیان در ایستگاه های راه آهن پر تردد در سراسر کشور اجرا نمود و خوشبختانه نتایج و بازخوردهای بسیار مثبتی از این راه به دست آمد.



تهران



قزوین



زنجان



شاهرود



قم



مراغه

کاشان



ساری

ملایر



گرمسار

قائم شهر

سر دبیر: مهدی عزیزی‌ها
دبیر تحریریه: افشین نوری
تحریریه: مهدی عزیزی‌ها، افشین نوری، سیمین نصرالهی
حمیده حاجی‌جعفر، محمد ملاحعفر
طراحی و صفحه‌آرایی:
حسام حاجی‌پور
چاپ: موسسه فراچاپ

نشانی: تهران/خیابان ولی عصر
بالا تر از میرداماد/کوچه قبادیان غربی/پلاک ۲۲
کد پستی: ۱۹۶۹۶۳۳۹۱
info@parsianinsurance.com
chatr@parsianinsurance.com



دنیا دنیا آرامش

بیمه پارسیان

www.parsianinsurance.ir

باشگاه مشتریان

ارائه بیمه درمان تکمیلی خانواده با شرایط ویژه برای اولین بار
در صنعت بیمه به اعضای باشگاه مشتریان

اعطای تخفیف ویژه در رشته‌های:

بیمه درمان مسافرتی، بیمه حوادث انفرادی، بیمه مسئولیت،

بیمه آتش‌سوزی، بیمه بدنه اتومبیل، بیمه شخص ثالث



آدرس: خیابان ولیعصر، بالا تر از بلوار میرداماد، خیابان قبادیان غربی، پلاک ۲۲

جهت عضویت در باشگاه مشتریان به سامانه <http://pi۷۲۴.com> مراجعه فرمائید

تلفن گویا: ۸۲۵۹