



دوره جدید / شماره هجدهم / بهمن و اسفند ۱۳۹۴ ● روابط عمومی و امور بین الملل

نشریه داخلی بیمه پارسیان



شعبه جزیره  
کیش بیمه  
پارسیان  
افتتاح شد

صفحه ۸



تقدیر از  
کارشناسان حوزه  
خسارت

صفحه ۳



با انتخاب سازمان  
مدیریت صنعتی  
کشور  
بیمه پارسیان  
در میان یکصد  
شرکت برتر کشور

صفحه ۲

## بیمه پارسیان به عنوان تنها شرکت بیمه‌ای عنوان‌های قهرمان صنعت و یکی از صد برند ارزشمند ایران را دریافت نمود



به گزارش روابط عمومی و امور بین‌الملل بیمه پارسیان؛ در یازدهمین جشنواره ملی قهرمانان صنعت ایران تندیس قهرمان صنعت و عنوان برند ارزشمند ایران به بیمه پارسیان اهدا شد.

یازدهمین جشنواره ملی قهرمانان صنعت ایران که یکی از با شکوه‌ترین جشن‌های سالانه صنعت کشور می‌باشد در مورخ بیست و ششم دی ماه سال جاری در مرکز همایش‌های بین‌المللی صدا و سیما با حضور تنی چند از مسئولین کشوری و مدیران عامل سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی و خصوصی و همچنین مدیران حوزه‌های مختلف برگزار و شرکت بیمه پارسیان به پاس شایستگی مدیریت حرفه‌ای و نقش راهبردی به سزای آن در تعالی توسعه صنعتی و اقتصادی کشور، بعنوان تنها شرکت بیمه‌ای در صنعت بیمه معرفی گردیده و تندیس و لوح تقدیر قهرمان صنعت به آقای هادی اویار حسین عضو هیئت مدیره و مدیرعامل این شرکت اهدا گردید.



## با انتخاب سازمان مدیریت صنعتی کشور بیمه پارسیان در میان یکصد شرکت برتر کشور

گرفته شده از سوی سازمان مدیریت صنعتی از جمله رشد فروش و اعتبار در صنعت و سایر شاخص‌های مربوطه بیمه پارسیان در لیست یکصد شرکت برتر ایران جای گرفت. حضور مجدد در میان یکصد شرکت برتر کشور نشان از رشد روزافزون و اعتبار یک شرکت بیمه دارد که بیمه پارسیان همواره نشان داده از قابلیت‌ها و توانمندی‌های زیادی در تمام زمینه‌ها برخوردار است.

به گزارش روابط عمومی و امور بین‌الملل؛ در هجدهمین همایش معرفی صد شرکت برتر کشور، بیمه پارسیان به عنوان تنها شرکت بیمه صد در صد خصوصی کشور در این جمع قرار گرفت. در این همایش که روز سه شنبه ۶ بهمن ماه با حضور جمع کثیری از مسئولین کشوری و مدیران ارگان‌ها و سازمان‌های دولتی و خصوصی کشور در سالن همایش‌های بین‌المللی صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران برگزار شد؛ بر اساس استانداردهای در نظر

دنیای دنیا آرامش  
**بیمه پارسیان**

با انتخاب سازمان مدیریت صنعتی کشور  
بیمه پارسیان در میان یکصد شرکت برتر کشور

سازمان مدیریت صنعتی  
مشاوره آموزش تحقیق  
TOP 100 IRANIAN COMPANIES  
صد شرکت برتر ایران

۲

## بیمه پارسیان به شرکت‌هایی که کلمه «پارسیان» را در نام خود دارند امتیازات (تخفیفات) ویژه می‌دهد

بهره‌مند گردند. امتیازات ویژه که توسط بیمه پارسیان به منظور رعایت و احترام به حقوق بیمه‌گذاران و در ایام مناسبت‌های مختلف در طول سال در نظر گرفته می‌شوند همواره با استقبال قابل توجهی مواجه بوده و به همین منظور نیز طرح فجر تا نوروز در این شرکت آغاز و اجرایی شده است. مدیران محترم این شرکت‌ها می‌توانند جهت کسب اطلاعات بیشتر و تمدید یا صدور بیمه‌نامه به شعب و نمایندگی‌های بیمه پارسیان در سراسر کشور و یا وبسایت شرکت به آدرس [www.parsianinsurance.ir](http://www.parsianinsurance.ir) مراجعه فرمایند.

به گزارش روابط عمومی و امور بین‌الملل بیمه پارسیان؛ براساس طرح جدید مدیریت امور فروش و مشتریان برای کلیه شرکت‌هایی که در نام ثبت شده خود از کلمه «پارسیان» استفاده نموده‌اند امتیازات ویژه‌ای جهت صدور و یا تمدید بیمه‌نامه در نظر گرفته شده است. بر اساس این گزارش در این طرح بیمه پارسیان برای تأمین حداکثری منافع ایشان بسته تخفیفاتی ویژه‌ای را جهت بهره‌مندی شرکت‌های حقوقی که در نام ثبتی خود کلمه «پارسیان» را بکار برده‌اند ارائه می‌دهد. این تخفیفات در اکثر رشته‌های بیمه‌ای و با درصد‌های کارشناسی شده و مناسب در نظر گرفته شده و تمام شرکت‌های واجد شرایط می‌توانند از این تخفیفات ویژه



## تقدیر از کارشناسان حوزه خسارت

مسئول خسارت جانی) در خصوص امکانات مربوط به سیستم نرم افزار محاسبه دیه صحبت کرده و آموزش‌های لازم در خصوص نحوه استفاده از این نرم افزار را توضیح دادند.

سرکار خانم دادرس (کارشناس مسئول خسارت جانی) در ارتباط با نحوه رسیدگی و پرداخت خسارت، ویژگی‌های پرونده‌های غیر واقعی و راه‌های جلوگیری از پرداخت خسارت‌های غیر واقع، توجیه مراجع قضایی در خصوص ماده ۱۰ قانون اصلاح بیمه شخص ثالث

فلسفه اصالت بیمه نامه

نحوه تحقیق در پرونده‌های خسارت جانی

نحوه ارجاع پرونده به کارشناسان موردی

تعامل با مراجع قضایی

مدیریت تحویل مدارک در پایان سال

... و همچنین یک پرونده را به صورت موردی توضیح دادند.

بعد از توضیحات خانم دادرس، به مدت نیم ساعت کارشناسان مسائل و مشکلات مربوط به شعبه را اعلام کرده و بعد از آن نیز ضمن تقدیم هدایایی به همه کارشناسان داده شد و نفرات برتر (از لحاظ فنی، انجام توافقات و ... معرفی و ضمن تقدیم لوح تقدیر با امضاء مدیریت محترم عامل، پاداش مربوطه نیز پرداخت شد. نفرات برتر در گروه اول (خانم سمیرا فلاحتگر از مجتمع رشت و خانم مهدیه میر احمدی از مجتمع کرمان)

نفرات دوم (خانم زهرا نعیمی از مجتمع بندرعباس و خانم بهنوش شانکی از مجتمع اهواز)

نفرات سوم (آقای امیر حسینی از مجتمع کرمانشاه و آقای سعید محمدی از مجتمع زاهدان)

بعد از اهداء جوایز و گرفتن عکس، به صرف نهار دعوت و در ساعت ۱۴ مراسم پایان پذیرفت.

همایش تجلیل از کارشناسان حوزه خسارت جانی مطابق برنامه راس ساعت ۸:۳۰ در طبقه ششم ساختمان مرکزی بیمه پارسیان برگزار شد.

جناب آقای رستم‌پور (معاون محترم مدیر عامل در بیمه‌های خودرو) ضمن خیر مقدم به حضار در ارتباط با اهمیت رسیدگی و پرداخت خسارت جانی و اینکه بیشتر از ۵۰٪ خسارت‌های پرداختی در صنعت بیمه مربوط به این حوزه است سخنان خود را ایراد نمودند. در ادامه سخنرانی ضمن تقدیر از کارشناسان خسارت جانی شعب، همگی آنها را به دقت و دلسوزی از اموال شرکت و بر خورد شایسته با اربابان رجوع توصیه فرموده و در ارتباط با تعامل به دادگاه‌ها و همچنین توصیه‌های لازم در ارتباط با خسارت‌های غیر واقعی راهنمایی کرد.

بعد از سخنرانی معاون محترم مدیر عامل، آقای اشرفی مدیر محترم امور شعب و امور نمایندگان و کارگزاران ضمن خوش آمدگویی صحبت‌های خود را در خصوص وظایف شعب و همچنین کارشناسان خسارت بیمه پارسیان ارائه نمودند.

در ادامه آقای سلطانی مدیر خسارت‌های جانی خودرو گزارشی از عملکرد مدیریت خسارت جانی در ۱۰ ماهه سال ۹۴ به صورت پاورپوینت ارائه و در آن به اهم فعالیت‌های صورت گرفته (تعامل با دادگاه‌ها و جلسه با دادستان‌های شهرستان‌ها - مبالغ پرداختی و مقایسه آن با سال ۹۳ - توافقات - اخذ یک درصد ماده ۵ - نظارت بر شعب - کشف پرونده‌های غیر واقعی، جعلی و ... اشاره نموده و در پایان اعلام شد که هر چند ضریب خسارت بیمه پارسیان در رشته بیمه شخص ثالث در مقایسه با صنعت بیمه پائین است ولیکن این موضوع به منزله این نیست که ما خسارت‌های غیر واقعی نداریم...

بعد از گزارش آقای سلطانی، سرکار خانم محلالتی (کارشناس



## برگزاری دوره آموزش فنی و بازاریابی بیمه عمر در سبزوار

آموزش در بیمه پارسیان، همواره جز اولویت‌های کاری مدیران و کارکنان بوده و برای آن اهمیت ویژه‌ای قائل هستند. اولین دوره آموزش فنی و بازاریابی بیمه عمر در تاریخ ۹۴/۱۰/۱ توسط آقای مافی‌نژاد با حضور سرپرست منطقه شرق کشور آقای لعل‌نظام و نمایندگان و بازاریابان شعبه سبزوار در محل شعبه سبزوار برگزار گردید. در این دوره آموزشی جدیدترین موارد و نکات فنی بیمه‌های عمر و نکات جدیدی از متدهای فروش این بیمه‌نامه به نمایندگان که در صف مقدم شبکه فروش شرکت‌های بیمه هستند آموزش داده شد.



## راه اندازی مرکز آموزش شرکت بیمه پارسیان تحت نظارت دانشگاه جامع علمی کاربردی

ریسک در بیمه ۳- اصول و فنون مذاکره تجاری به دانشگاه جامع علمی کاربردی ارسال گردید که موافقت اولیه با برگزاری هر سه دوره به عمل آمد. همچنین دوره‌های ارزیابی خسارت درمان، ارزیابی نقص عضو، دیه و ارش در بیمه‌های بازرگانی و ارزیابی ریسک پزشکی در بیمه‌های زندگی و بازاریابی بیمه‌های مسئولیت برای اولین بار با نام شرکت بیمه پارسیان در سطح دانشگاهی در شورای تدوین و برنامه ریزی وزارت علوم، تحقیقات و فن آوری در آذر ماه ۹۳ تدوین و تصویب گردید.

در سال ۱۳۹۴ در دور دوم برگزاری دوره‌های بیمه‌های حمل و نقل (باربری)، صدور بیمه‌های اموال، آتش سوزی و بازاریابی و فروش بیمه از متقاضیان ثبت نام به عمل آمد که در حال برگزاری می‌باشد.

همچنین برای متقاضیانی که در دوره‌های قبلی شرکت و مدرک دریافت نموده‌اند، دوره‌های ارزیابی و خسارت درمان، اصول و فنون مذاکره، بازاریابی بیمه‌های مسئولیت و خسارت اتومبیل ثالث جانی و حوادث راننده برگزار گردید.

پس از تلاش‌ها و رایزنی‌های صورت گرفته با مسئولین ارشد دانشگاه جامع علمی کاربردی و بازدید از ساختمان محل برگزاری کلاس‌ها، موافقت اولیه در خصوص اعطای مجوز ایجاد دانشگاه شرکت بیمه پارسیان در رشته‌های مقطع دار (کاردانی ناپیوسته) به عمل آمد.

در بهمن ماه سال ۱۳۹۲ دو پیشنهاد مبنی بر ۱- راه اندازی دانشگاه جامع علمی کاربردی ۲- برگزاری دوره‌های تک پودمان با هدف ارتقای مهارت کارکنان صنعت بیمه و تسهیل در جذب و امکان ارتقای شغلی آنان به هیات محترم مدیره تقدیم و پیشنهاد دوم مورد موافقت قرار گرفت. بر این اساس با مکاتبات صورت گرفته با دانشگاه جامع علمی کاربردی در تاریخ هفتم خرداد ماه ۹۳ موافقت و مجوز اجرای سه دوره تک پودمان با عناوین ۱- بیمه‌های حمل و نقل (باربری) ۲- صدور بیمه‌های اموال، آتش سوزی ۳- بازاریابی و فروش بیمه از سوی دانشگاه مذکور صادر و اولین دوره پودمانی از مهرماه ۹۳ با ثبت نام متقاضیان آغاز گردید. استقبال از این دوره‌ها از سوی همکاران و نمایندگان و سایر شرکت‌های بیمه‌ای به خوبی صورت گرفت.

در پایان این دوره‌ها گواهی نامه معتبر از سوی دانشگاه جامع علمی کاربردی به متقاضیان اعطا گردید همچنین از دانشجویان برتر با حضور معاونت محترم پشتیبانی و اقتصادی، مدیر توسعه منابع انسانی و اساتید محترم دوره‌ها تقدیر به عمل آمد. همچنین برای همکاری که دوره‌های فوق را با موفقیت به پایان رسانده‌اند با مساعدت مدیر محترم توسعه منابع انسانی و موافقت مدیریت محترم عامل معادل مدرک کاردانی افزایش حقوق لحاظ گردید.

در ادامه روند برگزاری پودمان‌ها، درخواست اجرای دوره‌های پودمانی ۱- ارزیابی خسارت اتومبیل - ثالث جانی و حوادث راننده ۲- مدیریت

## تقدیر و تشکر از همکار واحد خسارت

زیان‌دیده‌ای که در پرونده شخص ثالث خود خسارت خود را دریافت کرده بود به پاس تقدیر و تشکر از کارشناس خسارت (آقای حمید غوثی) یک عدد پلاک پاسیان به ایشان تقدیم کردند که در مرحله آقای غوثی آن را تحویل واحد روابط عمومی دادند تا به این زیان‌دیده بازگردانده شود و واحد روابط عمومی نیز ضمن تشکر از این بیمه‌گذار هدیه را به ایشان عودت داد چراکه معتقدیم مشتری مداری وظیفه اصلی ماست و جلب رضایت بیمه‌گذاران محترم بهترین هدیه برای همکاران بیمه پارسیان به حساب می‌آید.



مهدی مهدی  
پور کارشناس  
مجتمع کرمان  
با کد پرسنلی  
در ۴۳۱۸  
مسابقات  
قهرمانی  
تکواندو منطقه  
۷ کشور  
دانشگاه آزاد  
در مورخ  
۱۳۹۴/۱۱/۰۴  
مقام اول را  
کسب نموده  
است.



به گزارش روابط عمومی و امور بین‌الملل: کوهنوردان قوجانی با حمایت نمایندگی خانم سیده افسانه فعال رستگار با کد نمایندگی ۵۲۲۵۴۰ موفق به صعود قله شیر کوه یزد به ارتفاع ۴۰۷۵ متر شده‌اند.

متأسفانه با خیر شدیم خانم ولی‌زاده در غم از دست دادن عزیزشان به سوگ نشسته است.  
نشریه چتر ضمن همدردی با این همکار گرامی برای ایشان و خانواده محترم مشان از درگاه باری تعالی طلب صبر و بردباری می‌نماید.

### تسلیت

طی حکمی از سوی آقای اویار حسین، عضو محترم هیات مدیره و مدیرعامل:  
آقای محمدصادق چکامه گوی مطلق به سمت سرپرست شعبه آبادان و آقای نادر فتحی کاوه به سمت رئیس مجتمع بیمه‌ای خرم‌آباد منصوب شدند.

### انتصابات

## مصاحبه با رئیس مجتمع بیمه‌ای اهواز



### ● لطفا خودتان را معرفی نمایید و از سوابق خود بفرمایید.

اینجناب قاسم احمدی دارای تحصیلات مدیریت بیمه از دانشگاه علامه طباطبایی و دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش مالی و سابقاً در شرکت بیمه البرز با سمت‌های کارشناس و معاون بیمه البرز شعبه اهواز و رئیس شعبه بندر امام خمینی (ره) و اخیراً افتخار همکاری با بیمه پارسیان، مسئولیت اجرایی مجتمع بیمه‌ای اهواز را عهده دار می‌باشم.

### ● لطفا در خصوص فعالیت های مجتمع بیمه‌ای اهواز توضیحات بیشتری ارائه فرمایید و شما چه چشم اندازی را در توسعه خدمات بیمه‌ای در این مجتمع پیش رو دارید؟

مجتمع بیمه‌ای اهواز از زیر مجموعه‌های توانمند شرکت بیمه پارسیان است که با دارا بودن حدود ۵۵ نماینده فعال جنرال و ۵ نماینده انحصاری عمر در کنار کادری مجرب و تلاشگر از مجتمع‌های تحت نظارت سرپرستی محترم منطقه جنوب بوده که با استعانت از خداوند متعال و همراهی مقامات مسئول شرکت، پرسنل صديق و زحماتش و شبکه فروش به عنوان سردمداران توسعه فرهنگ بیمه در جامعه نسبت به بالفعل نمودن برنامه‌های شرکت در این استان در سال ۱۳۹۴ قدم برمی‌دارد به طوری که این مجتمع با رشد ۴۰ درصدی در ۱۰ ماهه سال ۹۴ نسبت به مدت مشابه سال قبل نسبت به تحقق ۱۲۱ درصدی برنامه انتظاری، ۱۰۲ درصدی برنامه آرمانی و ۱۲۵ درصد پیش بینی اعلام به بورس توانسته نسبت به جذب پرتفوی مطلوب در مدت ۱۰ ماهه سال ۱۳۹۴ قدم بردارد که این امر موید پویایی هر چه بیشتر شبکه فروش می‌باشد.

با توجه به ارتقاء هم‌جانبه و روز افزون شرکت بیمه پارسیان و همچنین ارتقاء سهم بیمه پارسیان، مجتمع بیمه‌ای اهواز، با شناسایی بازار هدف و عملکرد صحیح در جذب و نگهداشت بیمه گذاران با همت و حمیت کاری همکاران گرامی در مجتمع و نمایندگان محترم و هدایت‌ها و حمایت‌های مدیریت محترم امور

شعب، نمایندگان و کارگزاران و سرپرست محترم منطقه جنوب کشور آینده‌ای درخشان را رقم زده و جایگاه مطلوبی در سطح استان و کشور کسب نمائیم.

● موفقیت‌ها و ویژگی‌های خاص بیمه پارسیان از نظر شما کدام‌اند؟  
نظر به سطح یک توانگری بیمه پارسیان و با بیش از یک دهه فعالیت و در جایگاه پنجم شرکت‌های بیمه‌ای از لحاظ سهم فروش بوده که البته با ارتقاء حدود اختیارات قابلیت افزایش نیز خواهد داشت که توانسته با مدیریت صحیح و نظر به افزایش سرمایه و تامین نقدینگی مناسب، برخورداری از معاونین و مدیران با انگیزه و پرسنل با دانش و تخصص کافی، توان مدیریت صحیح در پرداخت خسارات، همگی این ویژگی‌ها موجب جذب بیمه گذاران خرد و کلان گردیده و در ۱۰۰ برند برتر کشور جایگاه ویژه‌ای در صنعت بیمه کسب و موفقیت‌هایی در عرصه صنعت بیمه کسب نموده است.

### ● با توجه به قابلیت های استان، چه برنامه‌هایی برای جذب پرتفوی و افزایش سهم بازار شرکت بیمه پارسیان دارید؟

استان خوزستان دارای ویژگی‌های خاصی است که در کمتر استانی از کشور چنین ویژگی‌های موجود می‌باشد و همین ویژگی‌های عملی گردیده تا استان خوزستان متمایز از سایر استان‌ها دیده شود و فرصت مناسبی را فراهم آورده تا شرکت‌های بیمه‌گر برای جذب پرتفوی متنابه و مطلوب با ترکیب مناسب استفاده نمایند در چنین شرایط رقابتی چالشی با حضور کلیه شرکت‌های بیمه‌گر، جذب بیمه گذاران بزرگ و عمده، فعالیت مضاعف و هوشمندانه می‌طلبند لذا نظر به تحولات صنعت بیمه کشور و رویکرد رقابتی بازار با محوریت ارائه خدمات مناسب و سریع به مشتریان و جلب رضایت بیمه گذاران و زیاندیدگان و جهت تسهیل و سرعت در ارائه خدمات اعم از صدور و خسارت با هدف ارتقاء جایگاه بیمه پارسیان در منطقه ضمن تشکر از حمایت‌های همه جانبه عالی مقامان مسئول شرکت در صورت امکان و صلاحدید با افزایش حدود اختیارات صدور و خسارت امکان رسیدن به جایگاه سوم در بین شرکت‌های بیمه‌گر استان دور از انتظار نیست.

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

چنانچه استحضار دارید صنعت بیمه در حال حاضر از وسعت قابل ملاحظه‌ای اعم از کیفی و ماهوی در بیمه‌نامه‌ها برخوردار بوده و این مهم محقق نمی‌شود مگر با نمایندگان کوشه

فعال و علمی، نحوه رقابت و تکنیک فروش از هنرها و خلاقیت‌های نماینده و شبکه فروش بوده و از اهمیت خاص برخوردار است. اساساً در هر خریدی این خریداران محصول هستند که انتخاب می‌کنند و عوامل فروش (نمایندگان) جهت احراز کیفیت و خدمات پس از فروش، توجه خریداران را معطوف به شرکت متبوع می‌کنند بنابراین شبکه فروش از اهمیت خاصی برخوردار است.

استراتژی‌های مناسب بازاریابی این امکان را برای شرکت‌های بیمه فراهم می‌آورد که جایگاه کنونی خود را تعالی بخشد. شبکه فروش و نمایندگان در خط مقدم این استراتژی می‌باشند و موفقیت و عدم موفقیت هر شرکتی تا حدود زیادی به شبکه فروش آنها وابسته است. بنابراین با اقداماتی به مانند ارائه پاسخ استعلام نرخ حق بیمه به نمایندگان و هماهنگی اخذ و اعلام نرخ از مدیریت‌های فنی ذیربط در موارد مقتضی در سریع‌ترین زمان ممکن، برگزاری نشست‌های ادواری با نمایندگان با رویکرد بررسی و شناسایی و مشورت در خصوص بازارهای جدید بیمه‌ای و تبیین قراردادهای بیمه، اتخاذ رویه‌های موثر در جهت جذب و نگهداری مشتریان توسط شعبه و نیز نمایندگان تحت سرپرستی در چهار چوب سیاست‌های کلان شرکت و پیگیری رفع موانع مرتبط از مدیریت‌های ستادی ذیربط، نظر به ضرورت ارائه خدمات به هنگام خسارت و با در نظر گرفتن وضعیت استقرار مجتمع‌ها و شعب و با عنایت به وضعیت تحولات صنعت بیمه و بیمه‌گران رقیب در استفاده از نمایندگان با شعار هر نمایندگی یک واحد خسارت که با استناد به تبصره یک، ماده یک، آیین‌نامه شماره ۷۵ مصوب شورای عالی با هدف استفاده از ظرفیت و توانمندی نمایندگان برتر شرکت در جهت ارائه خدمات بیمه‌ای در بخش خسارت نسبت به تدوین آیین‌نامه اعطای مجوز رسیدگی و پرداخت خسارت به نمایندگان استراتژی‌شناسایی ظرفیت‌های خالی بازار و آفرینش تقاضا و تولید و طراحی بیمه‌نامه‌های جدید.

### ● در پایان اگر مطلب دیگری به نظر تان می‌رسد، برای خوانندگان نشریه چتر بفرمایید.

فرصت را مغتنم شمرده از توجه و عنایات جناب آقای اویار حسین عضو محترم هیئت مدیره و مدیر عامل محترم شرکت، مشاورین، معاونین، مدیران محترم ارشد و کلیه همکاران در ستاد و مجتمع بیمه‌ای اهواز و همچنین نشریه محترم چتر که این فرصت را در اختیار قرار داد تقدیر و تشکر می‌نمایم. امید که همت و وثیق مجموعه خانواده بیمه پارسیان، در اعلائی افتخارات صنعت بیمه قرار گیرد. موفق و پیروز باشید. ■

## جشن سالگرد بیستمین سال تاسیس دانشکده مهندسی صنایع دانشگاه تهران با حمایت بیمه پارسیان برگزار شد



میان فارغ التحصیلان مهندسی صنایع دانشکده را از اساسی ترین اهداف این مراسم برشمردند.

در بخش بعدی دکتر کمره‌ای، رییس دانشکده فنی در سخنرانی خود نحوه شکل‌گیری گروه مهندسی صنایع در سال ۱۳۷۴ را تشریح کرد.

همچنین وی در سخنانش تغییرات امروز دانشکده فنی نسبت به چندین سال گذشته را مد نظر قرار داده و استراتژی‌هایی تدوین شده در راستای تعاملات بین‌المللی را توضیح داد.

پس از آن دکتر کرامتی رییس دانشکده صنایع به تفصیل به معرفی ساختار دانشکده صنایع، شامل گروه‌ها و گرایش‌های رشته، برنامه‌های توسعه رشته، معرفی اعضای هیات علمی، پروژه‌های در دست انجام پرداخت.

گزارش دستاوردهای دانشکده و شاخص‌های مربوط به آن در ۲۰ سال گذشته بخش دیگری از سخنان وی بود.

زمان: پنجشنبه ۲۹ بهمن ۱۳۹۴ ساعت ۸:۳۰ الی ۱۴:۰۰

**همایش بیستمین سالگرد تاسیس دانشکده مهندسی صنایع پردیس دانشکده‌های فنی، دانشگاه تهران**

مکان: سالن شهید چمران و سالن شهید رجیب بیک، پردیس دانشکده‌های فنی (خیابان ۱۶ آذر)، دانشگاه تهران

Logos of sponsors: TUV NORD, SHARH, and others.

جشن سالگرد بیستمین سال تاسیس دانشکده مهندسی صنایع با حضور دکتر کمره‌ای، رییس دانشکده فنی، دانش‌آموختگان و استادان این دانشکده صبح روز ۲۹ بهمن در تالار چمران دانشکده فنی برگزار شد.

### بخش اول؛ داستان تاسیس دانشکده مهندسی صنایع

در بخش اول این مراسم دکتر کامران رضایی از افراد تاثیرگذار در تاسیس گروه مهندسی صنایع فنی سخنانی ایراد کرد. وی در سخنان خود به تشریح فرآیند و نحوه تشکیل گروه مهندسی صنایع با همکاری دکتر آزاده و دکتر ربانی، از اعضای کنونی هیات علمی دانشکده صنایع، پرداخت. وی همچنین از دکتر کمره‌ای، دکتر نیلی و دکتر فرجی دانا که به خاطر حمایت همیشگی‌شان در پیشبرد اهداف دانشکده صنایع تشکر و قدردانی ویژه کرد.

دکتر رضایی در بخش پایانی سخنان خود با اشاره به اهداف برگزاری این همایش، شبکه‌سازی، تعامل و ایجاد هم‌افزایی

## برگزاری جلسه مجمع عمومی کانون سراسری نمایندگان بیمه پارسیان

هیئت مدیره  
۱۰. جناب آقای حمید روشن ضمیر، عضو هیئت مدیره و خزانه دار انجمن صنفی نمایندگان بیمه پارسیان استان آذربایجان شرقی به سمت بازرس اصلی کانون  
۱۱. جناب آقای محمد علی عاطف، عضو هیئت مدیره و خزانه دار انجمن صنفی نمایندگان بیمه پارسیان استان گیلان به سمت بازرس علی البدل کانون

همچنین بنا به مصوبه هیئت مدیره کانون جناب آقای احمد رضا خضرا، که از فعالان و نمایندگان با سابقه در صنعت بیمه و ایضا شرکت بیمه پارسیان می باشند، به عنوان نماینده کانون جهت حضور در جلسات شورای امور نمایندگان و کارگزاران و جناب آقای سید حسام الدین حائری عضو هیئت مدیره و دبیر کانون به عنوان عضو کمیته رسیدگی به تخلفات نمایندگان بیمه پارسیان (موضوع ماده ۲۱ آئین نامه ۷۵ بیمه مرکزی) از طرف کانون سراسری انجمن های صنفی نمایندگان بیمه پارسیان انتخاب گردیدند.

اضافه می نماید در حال حاضر انجمن های صنفی نمایندگان در استان های تهران، فارس، البرز، مازندران، گیلان، اصفهان، قم و آذربایجان شرقی به صورت رسمی و قانونی تشکیل گرفته است.

لذا در صورتیکه نمایندگان سایر استان ها تمایل به حضور در مجامع عمومی و شرکت در جلسات رسمی تصمیم گیری کانون را دارند ضروری است در کوتاهترین زمان ممکن نسبت به تاسیس انجمن صنفی استانی اقدام نمایند و دبیرخانه کانون راهنمایی های لازم را در این خصوص ارائه می نماید. لازم به ذکر است هیئت مدیره منتخب کما فی السابق مدافع حقوق و منافع جمعی شبکه فروش و نمایندگان در راستای برنامه ها و سیاست های کلان شرکت بیمه پارسیان بوده و در این راه کمک و یاری همگان را خواستار است.

جلسه مجمع عمومی کانون سراسری نمایندگان بیمه پارسیان در مورخ ۱۳۹۴/۱۰/۰۷ با حضور اعضا تشکیل و پس از بحث و بررسی دستورات جلسه و گفتگو پیرامون مسائل مربوط به شبکه فروش و نمایندگان نهایتاً اعضای هیئت مدیره و بازرسان کانون به شرح ذیل انتخاب گردیدند.

۱. آقای امیرعابدینی، رئیس هیئت مدیره انجمن صنفی نمایندگان بیمه پارسیان استان تهران به سمت رئیس هیئت مدیره.

۲. خانم بیبا مهدویه، عضو هیئت مدیره و خزانه دار انجمن صنفی نمایندگان بیمه پارسیان استان اصفهان به سمت نایب رئیس هیئت مدیره

۳. آقای علیرضا رسولی، رئیس انجمن صنفی نمایندگان بیمه پارسیان استان گیلان به سمت عضو هیئت مدیره و خزانه دار کانون

۴. آقای سید حسام الدین حائری، عضو هیئت مدیره و دبیر انجمن صنفی نمایندگان بیمه پارسیان استان تهران به سمت عضو هیئت مدیره و دبیر کانون

۵. آقای توحید حیدری، نایب رئیس هیئت مدیره و دبیر انجمن صنفی نمایندگان بیمه پارسیان استان البرز به سمت عضو هیئت مدیره

۶. آقای نادر صفا، عضو هیئت مدیره و خزانه دار انجمن صنفی نمایندگان بیمه پارسیان استان تهران به سمت عضو هیئت مدیره

۷. آقای محمد رضا اسدی، رئیس هیئت مدیره انجمن صنفی نمایندگان بیمه پارسیان استان آذربایجان شرقی به سمت عضو هیئت مدیره

۸. سرکار خانم بدری السادات رحیمی، نایب رئیس هیئت مدیره انجمن صنفی نمایندگان بیمه پارسیان استان اصفهان به سمت عضو علی البدل اول هیئت مدیره

۹. سرکار خانم شکوفه ینگگی ملکی، عضو هیئت مدیره و خزانه دار انجمن صنفی نمایندگان بیمه پارسیان استان البرز به سمت عضو علی البدل دوم

در ادامه پیام دکتر آزاده، یکی از افراد تاثیرگذار در شکل گیری رشته مهندسی صنایع در دانشکده فنی دانشگاه تهران، توسط دکتر رضایی قرائت شد. وی در پیام خود ضمن تبریک سالگرد تاسیس دانشکده صنایع، برای تمامی فارغ التحصیلان آرزوی خیر و نیکی نموده بود.

در انتهای بخش اول مراسم، مهندس صالح آبادی، دبیر کانون فارغ التحصیلان دانشکده فنی دانشگاه تهران، با تبریک بیستمین سالگرد تاسیس دانشکده مهندسی صنایع، به معرفی کانون و کمیته های تخصصی ذیل آن و بیان اهداف و برنامه های کانون و کمیته های تخصصی پرداخت و با ذکر اسامی (از جمله مهندس مهدی محمدی) از تلاش کمیته تخصصی مهندسی صنایع به عنوان همکاران خود در کانون قدردانی نمود.

### بخش دوم: خاطراتی از گذشته

بخش دوم مراسم پس از فرصتی کوتاه جهت تجدید دیدار هم دانشکده ای های سابق و پذیرایی آغاز شد.

در این بخش چند تن از فارغ التحصیلان مقطع دکتری دانشکده به بیان خاطراتی از دوران تحصیل خود در دانشکده صنایع پرداختند. همچنین چند کلیپ که در حوزه های مختلف مربوط با دانشکده صنایع تهیه شده بود، پخش شد.

در ادامه بخش دوم حامیان مالی مراسم که اغلب آنها از فارغ التحصیلان یا از اعضای هیات علمی دانشکده صنایع بودند، در سخنانی کوتاه به معرفی و شرح داستان کسب و کار خود پرداختند.

در انتها گروه موسیقی برنامه ای اجرا کرد و مراسم با صرف ناهار پایان یافت.

در حاشیه این مراسم خارج از تالار چمران، به حامیان مالی از جمله بیمه پارسیان - نمایندگی ۵۱۳۱۲۰ با مدیریت مهندس مهدی محمدی (فارغ التحصیل کارشناسی ارشد مهندسی صنایع دانشکده فنی دانشگاه تهران و عضو کمیته تخصصی مهندسی صنایع کانون فارغ التحصیلان دانشکده فنی دانشگاه تهران)، شرکت TUV NORD آلمان، موسسه انرژی و ... غرفه هایی جهت ارائه خدمات و معرفی محصولات خود اختصاص داده شده بود که شرکت کنندگان می توانستند در فواصل زمانی برنامه ها از آن دیدن کنند.

لازم به ذکر است غرفه ی بیمه پارسیان جزو غرفه هایی بود که بسیار مورد استقبال حاضرین به خصوص اساتید دانشکده فنی قرار گرفت.

در چیدمان غرفه ها، غرفه ی بیمه پارسیان در کنار غرفه ی شرکت TUV NORD آلمان قرار گرفت که نقش بسیار مهمی در تعداد بازدید کنندگان داشت. ■

## با کسب مجوز فعالیت در مناطق آزاد از بیمه مرکزی و سازمان مناطق آزاد شعبه جزیره کیش بیمه پارسیان افتتاح شد

پرداخت. ایشان همچنین با ارائه آماری از سهم جزیره کیش در اقتصاد و همچنین بازار پولی و مالی کشور و نقش مهمی که این جزیره زیبا در اقتصاد کشور برعهده دارد پرداخت و همچنین با ترسیم فضای پسا تحریمی برای جزیره و قابلیت های تجاری و اقتصادی آن حضور شرکت های بزرگ و معتبر اقتصادی کشور مانند بیمه پارسیان را در هدف گذاری های جدید جزیره و همچنین برای توسعه آن لازم و

ضروری دانست. وی ضمن اشاره به جزیره کیش به عنوان یک دروازه ی تجاری مهم بخصوص در حرکت روبه رشد اقتصادی کشور بیمه ها را عامل مهمی در سرویس دهی مناسب به تجار و فعالان اقتصادی دانست و همچنین گفت: می بایستی بیمه ها سرویس های ویژه ای را برای خدمات خود در مناطق آزاد و بخصوص

در جزیره کیش در نظر بگیرند تا جایی که با استانداردهای بین المللی توان رقابت داشته باشند. ایشان مجدداً ضمن تبریک به بیمه پارسیان و ابراز خرسندی از حضور یک شرکت بزرگ و معتبر بیمه ای کشور در جزیره کیش ابراز امیدواری کرد با سرویس های ویژه بیمه ای این شرکت گام مهمی در توسعه جزیره کیش برداشته شود. آقای محمدی مدیر بیمه های عمر انفرادی بیمه پارسیان سخنران بعدی مراسم بود. ایشان ضمن مقایسه ای کوتاه بین بیمه های عمر در کشورمان و ضریب نفوذ آن در کشورهای توسعه یافته، به فاصله عمیقی

سازمان منطقه آزاد کیش به دلیل همکاری صمیمانه در اعطای مجوز فعالیت در مناطق آزاد به بیمه پارسیان تشکر و قدردانی نمود و حضور این مسئولین و همچنین مدیرعامل بیمه پارسیان و مدیران شرکت را نشانه اهمیت موضوع فعالیت در مناطق آزاد دانست.

در ادامه آقای اشرفی مدیر امور شعب، نمایندگان و کارگزاران بیمه پارسیان ضمن

به گزارش روابط عمومی و امور بین الملل بیمه پارسیان؛ به مناسبت فرارسیدن ایام الله دهه فجر شرکت بیمه پارسیان که مجوز فعالیت در مناطق آزاد را از بیمه مرکزی و سازمان مناطق آزاد کشور دریافت نموده است شعبه جزیره کیش این شرکت را افتتاح کرد.

در مراسمی که به همین مناسبت و با حضور مدیرعامل و جمعی از مدیران بیمه پارسیان و

مدیران و مسئولین سازمان منطقه آزاد کیش و نیز مسئولین سایر نهادهای این جزیره برگزار گردید، آقای هادی اویارحسین عضو هیات مدیره و مدیرعامل بیمه پارسیان طی سخنانی ضمن اشاره به موفقیت های اخیر بیمه پارسیان در کشور و جایگاه مناسب این شرکت در صنعت بیمه افزود: خوشحالم که تلاش های ما هم اکنون نتیجه داده و ما اولین شرکت بیمه

خصوصی کشور هستیم که علاوه بر فعالیت در سراسر کشور مجوز فعالیت در مناطق آزاد را از بیمه مرکزی و سازمان مناطق آزاد کشور دریافت نمودیم و از این پس تمام تلاش خود را جهت ارائه بهترین خدمات بیمه ای به هموطنان محترم ساکن در مناطق آزاد و ویژه به کار خواهیم گرفت.

در مراسم افتتاحیه این شعبه آقای مبین سرپرست منطقه جنوب کشور بیمه پارسیان ضمن خیرمقدم به میهمانان به ارائه گزارشی از فعالیت های بیمه پارسیان در منطقه تحت سرپرستی خود در سال ۱۳۹۴ پرداخت و از مدیران و مسئولان



ایراد سخنرانی اعلام کرد بیمه پارسیان آمادگی دارد با تمام توان در خدمت هموطنان ساکن مناطق آزاد و فعالین تجاری این مناطق باشد و بهترین خدمات را در این مناطق ارائه نماید.

آقای دکتر شیزاد مدیر سرمایه گذاری و توسعه سازمان منطقه آزاد کیش در سخنانی ضمن اشاره به صنعت بیمه به عنوان یک نیاز جامعه بشری و قدمتی که بیمه در طول تاریخ داشته است به تشریح بازار رقابتی بیمه و همچنین لزوم حضور بیمه های سرزمین اصلی در کنار بیمه های مناطق آزاد در جزیره کیش و سایر مناطق آزاد





آمار و ارقام مستند تشریح نمود. عضو هیات مدیره و مدیرعامل بیمه پارسیان در ادامه سخنان ضمن اشاره به آمار شعب و نمایندگان و شبکه فروش شرکت و پراکندگی آن در کشور و همچنین ترکیب مناسب نیروی انسانی و تحصیلات در بیمه پارسیان، آن را عاملی مهم در رشد و ارتقای شرکت در

سال‌های اخیر برشمرد. آقای اویارحسین استفاده از متدهای مدیریت و فروش روز دنیا، تخصص گرایی و حرکت مطابق آیین‌نامه‌های بیمه مرکزی و برنامه ریزی دقیق در جهت تحقق شعار مشتری‌مداری، توانگری مالی بیمه پارسیان که در درجه اول توانگری مالی طبق گزارش بیمه مرکزی قرار دارد و همچنین توانایی نگهداری ریسک شرکت را از دیگر نقاط قوت بیمه پارسیان دانست. ایشان در ادامه به برنامه‌های بیمه پارسیان در فضای اقتصادی پساتحریم کشور پرداخت و گفت: ما در این زمینه فعالیت‌های خود را خیلی سریع آغاز نموده‌ایم و در این راه آموزش‌های تخصصی همکاران آغاز شده و همچنین مذاکرات بسیار موثری با شرکت‌های بیمه خارجی در کشورهای اروپایی و یا دعوت به حضور در بیمه پارسیان انجام داده‌ایم و در این مذاکرات به نتایج بسیار خوبی دست یافته‌ایم و باید در ارتقای دانش فنی خود تلاش بیشتری داشته باشیم تا بتوانیم به راحتی خود را با بازارهای بین‌المللی وفق دهیم.

آقای اویارحسین در بخش پایانی سخنان خود ضمن اشاره به مزایای فعالیت تجاری در مناطق آزاد و کارهایی که یک شرکت بیمه می‌تواند در این مناطق انجام دهد تا بهترین سرویس را به مشتریان و بیمه گذاران خود ارائه دهد پرداخت و اعلام آمادگی کرد که بیمه پارسیان در این راه تمام تلاش خود را به کار خواهد گرفت تا خدماتی مناسب و در خور شان نام بیمه پارسیان در منطقه آزاد کیش و سایر مناطق آزاد کشور ارائه دهد. ■

اخیر و ارائه آمار تفکیکی هر رشته و پرتفوی صنعت بیمه در این سال‌ها بخش بعدی سخنان آقای اویارحسین بود و در ادامه به عملکرد تفکیکی هر شرکت با توجه به آمار بیمه مرکزی پرداخت و گفت: بیمه پارسیان همچنان بزرگترین بیمه از بدو تاسیس خصوصی



کشور است و جایگاه بسیار مناسبی طبق آمارهای رسمی بیمه مرکزی در صنعت بیمه کشور دارد. ایشان در ادامه به سهامداران و وضعیت بیمه پارسیان در بورس پرداخت و سهم بازار بیمه پارسیان در صنعت بیمه کشور سهم مناسبی دانست و روند روبه رشد شرکت را در سال‌های اخیر با ارائه

که در این زمینه وجود دارد اشاره کرد و فعالیت‌های چند سال اخیر بیمه پارسیان را در حوزه بیمه‌های عمر انفرادی بسیار روبه‌رشد و براساس استانداردهای بسیار مناسبی برشمرد و دلیل آن را نیز جایگاه بیمه‌های عمر انفرادی، به خصوص بیمه عمر و سرمایه‌گذاری در صنعت بیمه کشور دانست و استفاده از اطلاعات روز دنیا را در فرمول‌ها و طراحی محصول بیمه عمر و سرمایه‌گذاری بیمه پارسیان را یکی از نکات بسیار مهم و مثبت در این شرکت دانست. ایشان همچنین به هر دو بخش بیمه و سرمایه‌گذاری به عنوان عاملی مهم برای زندگی حال و آینده افراد اشاره کرد و داشتن یک بیمه عمر مناسب را برای تمام افراد جامعه آن‌گونه که در کشورهای توسعه یافته و یا در حال توسعه وجود دارد لازم و ضروری دانست.

سخنران پایانی مراسم، آقای هادی اویارحسین عضو هیات مدیره و مدیرعامل بیمه پارسیان بود که با گزارشی کامل از صنعت بیمه و تاریخچه ای کوتاه از فعالیت بیمه پارسیان و راهی که این شرکت طی کرده تا به وضعیت مناسبی که امروز در صنعت بیمه کشور دارد سخنان خود را آغاز نمود. ایشان سپس به ارائه آماری از وضعیت بیمه کشور و جایگاه آن در منطقه و جهان و ضریب نفوذ بیمه در کشور و در جهان پرداخت و مسائل و مشکلاتی را که در این زمینه در صنعت بیمه کشور در مقایسه با وضعیت بین‌المللی صنعت بیمه برشمرد.

ایشان در ادامه به پتانسیلی که در بازار بیمه کشور چه در مناطق آزاد و چه در کل کشور وجود دارد اشاره کرد و افزود بازار بیمه کشورمان جای کار بسیار زیادی دارد و شرکت‌های بیمه نباید نگران افزایش رقبا در صنعت بیمه و یا ورود شرکت‌های بیمه‌ای در مناطق آزاد باشند چرا که پتانسیل زیادی در این زمینه در کشور وجود دارد. آمار عملکرد صنعت بیمه کشور در سال‌های

## مصاحبه با نماینده فعل



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

مهدی حسین زاده هستم دارای مدرک کارشناسی آمار از سال ۱۳۷۹ در صنعت بیمه فعال و از سال ۱۳۸۷ افتخار همکاری با شرکت بیمه

پارسیان را دارم.

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

تعهد بیمه‌گر، در جهت جبران خسارت و یا ارائه خدماتی از پیش تعیین شده، که طی یک قرارداد، ریسک در ازای پرداخت حق بیمه، از سوی مشتری (بیمه‌گذار) به بیمه‌گر منتقل می‌گردد و در نهایت آرامش خاطر را برای بیمه‌گذار به ارمغان می‌آورد.

● **برای فروش بهتر بیمه‌های عمر چه توصیه‌ای برای سایر نمایندگان دارید؟**

با توجه به انعطاف پذیری بیمه نامه عمر در درجه اول با طرح یک سوال باید نیاز مشتری را از خرید بیمه نامه عمر دریابیم و متعاقب آن بهترین بیمه نامه را برای ایشان طراحی کنیم.

نکته ی مهم دیگر توضیح صادقانه و کامل می باشد چون بیمه پارسیان به لحاظ پشتوانه مالی و سهامداران در جایگاهی بسیار مناسب است و از نظر اعطای سود مشارکت نیز دارای سابقه درخشانی می باشد همین امر، خود موجب تسهیل فروش این بیمه نامه

می شود پس به اشتباه نباید در فروش این بیمه نامه اغراق و اصل حسن نیت را زیر سوال برد.

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

جهت فرهنگ سازی در این زمینه باید اقداماتی صورت پذیرد که وجود خطر و آینده نگری را برای بیمه‌گذار محسوس تر نماید به طور مثال عنوان کردن نمونه ای از خسارات کلی برای بیمه‌گذار که با پرداخت حق بیمه‌ای جزئی توسط شرکت جبران گردیده است.

● **در مورد تعامل نمایندگان با یکدیگر**

درمورد نحوه ارتباط نمایندگان و مدیران ستاد، علیرغم پاسخگویی مناسب، نیاز به تسهیل برقراری ارتباط مستقیم حس می‌گردد.

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

مهم ترین امر جهت حفظ مشتریان: خدمات پس از فروش، ارائه خدمات متمایز، تکریم و ارتباط مستمر و جلب اعتماد مشتری و تسریع امور بیمه‌گذاران از مرحله مشاوره تا صدور و مراحل پشتیبانی و پیگیری خسارت می باشد.

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



راهکار پیشنهادی اینجانب سیاست تمرکز زدایی و واگذاری اختیارات بیشتر به سرپرستی مناطق و شعب و متعاقباً نمایندگان می باشد که این امر موجب تسریع امور بیمه‌گذاران می‌گردد.

در پایان از تمامی همکاران مستقر در مجتمع بیمه ای مشهد کمال تشکر را دارم و همچنین قدردانی می‌کنم از سرپرست محترم شرق کشور جناب لعل نظامی و سرپرست مجتمع بیمه ای مشهد جناب حسن پور که در پیگیری امور نمایندگان از هیچ تلاشی دریغ نمی‌نمایند.

**و همچنین واحدهای صدور چه نظری دارید و آیا از نحوه ارتباط مدیران ستادی بیمه پارسیان با نمایندگان رضایت دارید؟**

تعامل میان نمایندگان و واحدهای صدور با یکدیگر بسیار حائز اهمیت می باشد و با الگوبرداری صحیح از نقاط قوت یکدیگر می‌توانند در جهت ترویج فروش و در نهایت اهداف راهبردی شرکت که مهم ترین آنها ارائه خدمات مطلوب، به بیمه‌گذاران می باشد گامی موثر برداشت.



## دامپینگ (نرخ شکنی) چیست؟ از کجا آمد؟ و صنعت بیمه را به کجای می برد؟!

قسمت اول

■ احسان نایبی

کارشناس ارشد مدیریت گرایش بازاریابی  
معاون مجتمع خرم آباد

### مقدمه

دامپینگ پدیده ای است که بار دیگر صنعت بیمه کشورمان را فراگرفته و طی چند سال اخیر به اوج خود رسیده و به اساسی ترین دغدغه بیمه گران تبدیل شده است.

در تاریخچه بیمه کشورمان دامپینگ پدیده غریبی نیست و تاسیس شرکت سهامی بیمه ایران در سال ۱۳۱۴ با آغاز نرخ شکنی غیر اصولی بیمه گران خارجی که سال های قبل از آن بازار را در انحصار داشتند روبه رو شد. شاید تصویب ماده ۳۰ قانون بیمه گری (تمام کارهای دولت باید نزد بیمه ایران بیمه شود؛ البته این ماده قانونی سال ها است ملغی شده است). نیز به خاطر حمایت بیمه ایران در مقابل دامپینگ رقبای خارجی بود.

این اقدام موجب شد که طی سال های ۱۳۵۰ تا ۱۳۵۸ رویکرد شرکت های خارجی تغییر کرده و شرکت های بیمه مشارکتی با حضور شرکای ایرانی تاسیس شود که این امر نقطه عطفی برای رشد تولید حق بیمه و تنوع در خدمات بیمه ای بود.

اما پس از پیروزی انقلاب و تصویب قانون نحوه اداره شرکت های بیمه دولتی، بازار بیمه ایران کاملاً دولتی و داخلی شد و بازار بین چهار شرکت بیمه تقسیم شد که هر کدام بیمه گذاران خود را داشتند و نیازی به نرخ شکنی و رقابت جدی برای مشتری جدید نبود.

اما ورود بخش خصوصی در ابتدای دهه ۸۰ این سیستم را بر هم زد و معادلات

به هم ریخت.

هرچند از تاسیس شرکت های بیمه خصوصی در آن زمان به عنوان افتخارات بیمه مرکزی ایران یاد می شود، اما بازار آمادگی پذیرفتن این امر را نداشت و بهتر بود قبل از ورود خصوصی ها، بیمه های دولتی خصوصی می شدند.

عدم آموزش نیروی انسانی و مدیران اجرایی موجب شد تا سهامداران بیمه های خصوصی مدیران اجرایی چهار شرکت بیمه دولتی را برای سکنداری بیمه های تازه تاسیس انتخاب کنند که این آغاز انتقال پرتفوی شد.

بازار بیمه متلاطم و جدال بین گروهی که به دنبال جذب پرتفوی موجود بودند و گروهی که مصر به حفظ آن بودند در گرفت و این تلاش در مسیر رقابت نرخی به جای رقابت کیفی قرار گرفت. رقابتی که ابتدا با کاهش نرخ های مصوب شورای عالی بیمه آغاز شد به تدریج جای خود را به دامپینگ داد. اتفاقی که کل بازار را نگران کرده و بی توجهی به آن صنعت بیمه را به تباهی می برد.

شاید بهتر باشد برای ساماندهی بازار بیمه کشورمان، چرخه دامپینگ را به سه بخش تقسیم کنیم و به سه پرسش اساسی پاسخ دهیم.

ابتدا چرا نرخ شکنی نگران کننده است؟  
دوم به چه دلیل دامپینگ به وجود آمده است؟

سوم اینکه برای ساماندهی بازار بیمه

چه باید کرد؟

چرا نرخ شکنی نگران کننده است؟

کارشناسان در این خصوص این گونه اظهار داشته اند که: مهم ترین نتیجه بی انضباطی در بازار، امتناع بیمه گران اتکایی از قبول ریسک های داخلی در آینده ای نزدیک است.

وقتی در بازار بیمه نامه ای به یک سوم نرخ واقعی حق بیمه تحت پوشش قرار می گیرد چگونه می توان بیمه گر اتکایی را به پذیرش ریسکی که اصلاً توجیه فنی ندارد وادار کرد؟

و همچنین: با ورود بخش خصوصی به صنعت بیمه و واگذاری بخشی از سهام بیمه های دولتی به مردم، دیگر دولت به تنهایی سهامدار نیست و باید به فکر مردمی که جزو سهامداران خرد شرکتها هستند و با امیدهای فراوان سهام خریداری کردند، بود.

نرخ شکنی های مرسوم بازار امروز بیشتر در رشته های آتش سوزی و باربری است که تاثیر آن در صورت های مالی امسال دیده نمی شود و آثار منفی آن در طولانی مدت به چشم می خورد.

نرخ شکنی در رشته اتومبیل به خاطر تعداد زیاد بیمه نامه خود را سریع نشان می دهد، اما در رشته باربری و آتش سوزی دیرتر نمود پیدا می کند، اما خطر در این دو رشته بیشتر است، زیرا با یک خسارت آتش سوزی یک باره پرتفوی یک شرکت بیمه به خطر می افتد.

ادامه دارد...



## بررسی عوامل موثر بر کیفیت خدمات بیمه پارسیان

پژمان ابراهیمی<sup>۱</sup>، فرهاد بازیار<sup>۲</sup>

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

Pejman.ebrahimi7@gmail.com

۲. کارشناس بیمه پارسیان، شرکت بیمه پارسیان رشت

Farhadbazyar@gmail.com

کلمات کلیدی: رضایت مشتری، کیفیت خدمات، بیمه

### مقدمه

امروزه کیفیت خدمات از عوامل حیاتی و مزایای رقابتی برای هر سازمان می باشد. به ویژه در شرکت های بیمه با توجه به محیط رقابتی و تمایل و گرایش مشتریان به سوی شرکت هایی با مزایا و خدمات بیشتر، ایجاد می کند شرکت های بیمه درصدد شناسایی عوامل موثر بر کیفیت خدمات درک شده مشتریان باشند. از این رو همانطور که در چشم انداز فعالیت بیمه پارسیان اشاره شده است این شرکت با برخورداری از سازمانی یادگیرنده، فن آوری پیشرفته و کارکنانی خلاق و متعهد، با ارائه بهترین خدمات و مناسب ترین قیمت ها، موجب رضایت مشتریان خود می گردد. این شرکت با استفاده از این توانمندی ها، بیمه گر برگزیده کشور و بزرگترین شرکت بیمه به لحاظ حق بیمه جذب شده در سطح کشور بوده و دارای بالاترین میزان سودآوری در میان شرکت های بیمه، برای سهامداران خود می باشد [۲]. از این رو در این پژوهش تلاش می کنیم تا عوامل موثر بر کیفیت خدمات بیمه پارسیان را از دیدگاه مشتریان محترم مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار دهیم و ضرورت و اهمیت این پژوهش از آن جهت می باشد که با افزایش سطح دانش و ارتقای عملکرد خود موجبات رضایت هر چه بیشتر مشتریان محترم شرکت بیمه پارسیان را فراهم آوریم، تلاش هایی که شرکت ها برای بهبود رقابتشان از طریق افزایش کیفیت خدمات صورت می دهند، برای راضی و قانع نگه داشتن مشتریان حیاتی است [۵]. کیفیت خدمات را می توان به اختصار به عنوان یک پدیده در چهارچوب انتظارات و ادراک های مشتریان در مورد خدمات ارائه شده توصیف نمود [۷]. تمایل به کیفیت خدمات نقش مهمی در صنایع خدماتی نظیر خدمات بیمه ای، بانکی و غیره ایفا می کند چرا که کیفیت خدمات برای بقا و سودآوری سازمان امری حیاتی به شمار می رود [۶]. شماری از محققان فهرستی از عوامل کیفیت ایجاد کرده اند، اما شایع ترین عوامل شناخته

شده از پاراسورامان<sup>۱</sup> و همکارانش<sup>۲</sup> نشأت می گیرد، از این رو با تجزیه و تحلیل این مدل در شرکت بیمه پارسیان مهمترین هدف این پژوهش مشخص کردن مهمترین عوامل تاثیرگذار بر کیفیت خدمات به منظور افزایش رضایت مشتریان شرکت بیمه پارسیان می باشد.

### متد و روش ها

این تحقیق از نظر ماهیت و هدف کاربردی و از نظر روش جمع آوری داده ها از نوع توصیفی و پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق از کلیه مشتریان شرکت بیمه پارسیان می باشد. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است. چون اطلاع دقیقی از حجم جامعه وجود ندارد و بالطبع اطلاعی از واریانس جامعه در دسترس نیست بنابراین حجم نمونه از طریق فرمول زیر محاسبه گردید:

$$n = \frac{\left( Z_{\alpha}^2 \times S^2 \right)}{d^2}$$

یک مطالعه مقدماتی با توزیع پرسشنامه بین ۲۵ نفر از افراد جامعه آماری و با برآورد واریانس نمونه اولیه در سطح اطمینان ۹۵ درصد، حجم نمونه برآورد گردید. ۴۵۰ نفر به عنوان نمونه آماری مورد مطالعه برآورد گردید و برای اطمینان بیشتر ۵۳۰ پرسشنامه به طور تصادفی در بین حجم نمونه توزیع گردید که تعداد ۴۵۰ پرسشنامه برای تجزیه و تحلیل مناسب تشخیص داده شد. در پژوهش حاضر با توجه به ماهیت موضوع پژوهش و جامعه آماری نامحدود مورد مطالعه از شیوه نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس استفاده شده است. جهت گردآوری اطلاعات از دو روش کتابخانه ای و میدانی استفاده شد. جهت تدوین مبانی نظری و پیشینه تحقیق از روش کتابخانه ای و جهت گردآوری داده ها از جامعه آماری با استفاده

رقابتی، دسترسی، احترام، ارتباطات، اعتبار، امنیت، مشتری محوری و ملموس بودن، پاراسورمان و همکارانش در مطالعات بعدی عوامل ده‌گانه فوق را به پنج عامل کاهش دادند. این عوامل که اصطلاح RATER سرواژه همین پنج عامل است عبارتند از: قابلیت اعتماد (Reliability)، تضمین (Assurance)، موارد محسوس (Tangibles)، همدلی (Empathy)، پاسخگویی (Responsiveness). تحقیقات Parasuraman, Zeithamel & Berry (۱۹۸۵) نقطه آغازین بررسی‌ها و مطالعات علمی در زمینه سنجش کیفیت خدمات به شمار می‌رود که نتیجه آن معرفی و توسعه مدلی با عنوان "سروکوال" است. همچنین تحقیقات علمی بر این امر نیز تأکید دارد که اندازه‌گیری و سنجش مستلزم بهره‌مندی و کاربست ابزار مناسب سنجش است که در مدل "سروکوال" این ابزار عبارت است از پرسشنامه استاندارد شده با بهره‌گیری از ۲۲ مؤلفه که هر مؤلفه مشخصه یک سؤال است و متشکل از ابعاد پنج‌گانه نیز می‌باشد که با ویژگی عمومی متأثر از موضوع سنجش کیفیت خدمات است.

#### نتیجه‌گیری

کیفیت خدمات درون مجموعه‌ای از جنبه‌های مختلف بر اساس مدل SERVQUAL مورد مطالعه قرار گرفت. نتایج نشان داد ۸ عامل بیشترین تأثیر را در کیفیت خدمات از دید مشتریان شرکت بیمه پارسیان دارند که عبارتند از: تجهیزات خوب، ظاهر تجهیزات فیزیکی، وفای به عهد و قول شرکت، دلسوز بودن شرکت، قابل اعتماد بودن، ارائه خدمات زودتر از زمان وعده داده شده توسط شرکت، دقت در نگهداری اسناد و مدارک بیمه شدگان از سوی شرکت و حمایت شرکت بیمه پارسیان از کارمندان. از این رو این پژوهش نشان داد امروزه، کیفیت محصولات و خدمات دریافت شده توسط مشتریان بسیار پر اهمیت است، و این امر به وظیفه‌ای برای شرکت‌ها در عرضه محصولات و خدمات با کیفیت در بازار تبدیل شده است. بنابراین، با دقت دنبال کردن انتظارات مشتریان و به‌فراوان اقدامات ضروری برای برآوردن آن انجام دادن امری واجب است [۳].

#### پانویس

1. Parasuraman
2. Zeithaml and Berry

#### منابع

- ۱- چهل مردیان (۱۳۸۸)، مدل‌های اندازه‌گیری کیفیت خدمات
- ۲- سند چشم‌انداز بیمه پارسیان
۳. Cirpin, B. and Sarica, A. (۲۰۱۴). Measurement of Service Quality in Banking Industry: A Case Study from Turkey. Istanbul University Journal of the School of Business, ۲(۴۳), ۲۱۷-۲۰۵.
۴. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (۱۹۸۸), "SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality", Journal of Retailing, Vol. ۶۴ No. ۱, pp. ۴۰-۱۲.
۵. Santhiyavalli, G. (۲۰۱۱). Customer's Perception of Service Quality of State Bank of India-A Factor Analysis. International Journal of Management & Business Studies, ۸۴-۷۸, (۳۱).
۶. Stafford, M. R., and et al., (۱۹۹۸), "Determinants of Service Quality and Satisfaction in the Auto Casualty Claims Process", Journal of Service Marketing, ۴۴-۴۲۶, (۶)۱۲.
۷. Yilmaz, E. (۲۰۰۸), "Toplam Kalite Yönetimi ve İnsan Merkezli Kütüphanecilik", Symposium of Scientific Communication and Knowledge Management (Gazi Üniversitesi, Ankara, ۱۴-۱۲ September ۲۰۰۶, pp. ۲۱۱-۱۸۵). Ankara: Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği.

از پرسشنامه از روش میدانی استفاده شد. ابزار گردآوری داده‌ها و اطلاعات پرسشنامه استاندارد است که با اقتباس از نمونه‌های مشابه آن‌ها که در تحقیقات گذشته اعتباریابی و مورد استفاده قرار گرفته شده است، به کار گرفته شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای Spss و Lisrel استفاده شده است.

#### ۱-۲- مدل مفهومی پژوهش

در این پژوهش به منظور بررسی عوامل موثر بر کیفیت خدمات بیمه پارسیان از دیدگاه مشتریان این شرکت از مدل مفهومی ارائه شده توسط پاراسورمان و همکاران (۱۹۸۸) استفاده شد که دارای ۵ بعد کیفیت عوامل محسوس، کیفیت قابلیت اطمینان، کیفیت پاسخگویی، کیفیت تضمین و کیفیت همدلی می‌باشد [۴].

#### ۲-۱-۲- ارتباط مدل مفهومی پاراسورمان با مدل SERVQUAL

سروکوال یک مقیاس چندعاملی است که برای سنجش ادراک مشتری از کیفیت خدمات یک سازمان خدماتی یا خرده‌فروشی استفاده می‌شود. مقیاس سروکوال از مشهورترین روش‌های اندازه‌گیری کیفیت خدمات بوده که توسط پاراسورمان، بری و زیتمل به وجود آوردند. شروع کار آنها مربوط به سال ۱۹۸۳ بود که پروژه اندازه‌گیری کیفیت خدمات، زیر نظر مؤسسه علوم بازاریابی آمریکا به تصویب رسید. تا آن زمان (۱۹۸۵) آنها توانسته بودند یافته‌های خود را در سطح صنایع خدماتی همچون: بانکداری، بیمه، کارت‌های اعتباری، مخابرات راه دور، تعمیر و نگهداری، بروکرهای ایمنی و شرکت‌های حمل و نقل جاده‌ای آزمایش کنند. این طیف وسیع از صنایع خدماتی، عمق کار آنها را نشان داده و اعتبار نتایج پیشنهادی آنها را مشخص می‌کند. آنها به منظور انجام این طیف وسیع تحقیق‌ها، گروه‌های مصاحبه‌ای متعددی را با مشتریان، کارمندان، مدیران و نیروهای خط مقدم صنایع مذکور، انجام دادند که باعث شد مطالعات آنها کاملاً عملی باشد و نتایج به دست آمده نیز اکنون جنبه کاملاً کاربردی دارد. رشد ادبیات در زمینه کیفیت خدمات به صورتی مستمر توسعه یافته است و بروزآوری مداوم و یادگیری از یافته‌ها و مشاهدات پیشینیان را فراهم می‌کند. مطالعات پیرامون سنجش کیفیت خدمات با کار گرونروس آغاز شد. گرونروس در سال ۱۹۸۴ مشاهده کرد که ارتباطات دهان به دهان، تأثیرات بسیاری در مشتریان بالقوه نسبت به فعالیت‌های بازاریابی سنتی دارد و همچنین مشخص شد نیاز به کیفیت خدمات، مبتنی بر مشاهدات مصرف‌کنندگان است [۱]. بعدها پاراسورمان و همکارانش در سال ۱۹۸۵ کیفیت خدمات را به عنوان شکاف بین مصرف‌کننده و فروشنده در سطوح مختلف مدلسازی کردند. کشته‌گر (۱۳۸۸) بیان می‌کند نگرش عمیق، موشکافانه و تجربی پاراسورمان و همکارانش منجر به طرح مدل مفهومی سروکوال شده است که کیفیت خدمات را بر مبنای ابعاد پنج‌گانه شامل، ابعاد و ظواهر فیزیکی، قابلیت اطمینان، مسئولیت‌پذیری، ضمانت و همدلی مورد ارزیابی قرار می‌دهد. شکاف اصلی در مدل سروکوال شکاف پنج‌گانه می‌باشد و عبارت است از: «عدم رضایت مشتری از خدمت دریافت شده از طریق سازمان». مطالعات پیشین در زمینه کیفیت خدمات، انتظارات را به عنوان ابزاری مؤثر در ارزیابی کیفیت خدمات معرفی می‌کنند. انتظارات به عنوان امیال و خواسته‌های مشتریان شناسایی شده است. خدمتی دارای کیفیت است که بتواند نیازها و خواسته‌های مشتریان را برآورده کند و با سطوح انتظارات مشتریان منطبق باشد، انتظارات مشتری نیز با آن چه مشتریان خواهان‌اند و آن چه احساس می‌کنند آرایه دهنده خدمات باید به آنها عرضه کند، در ارتباط است. بنابراین، کیفیت را مشتری تعیین می‌کند. کیفیت خدمات نسبت به آن چه که مشتری از خدمات دریافتی خود انتظار دارد، ارزیابی می‌شود. سروکوال (SERVQUAL) براساس ده محور کیفیت سرویس خدمات محاسبه می‌شود که عبارتند از: اعتبار، پاسخگویی، شایستگی

# گزارش تصویری گوشه‌ای از تبلیغات محیطی بیمه پارسیان در سراسر کشور



فرودگاه امام خمینی (ره)



فرودگاه مشهد

فرودگاه مهر آباد



سیزوار



آمل



یاسوج



کرمان



کرمانشاه





بندرعباس



سمنان



شیراز



اراک



رفسنجان



قزوین



شهرکرد



قائم شهر



نمک آبرود



بیرجند



بوشهر



لاهیجان

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

نشانی: تهران/خیابان ولی عصر  
بالاتراز میرداماد/خیابان قبادیان غربی/پلاک ۲۲  
کد پستی: ۱۹۶۹۶۳۳۴۳۱  
info@parsianinsurance.com  
chatr@parsianinsurance.com



## دنیا دنیا آرامش بیمه پارسیان

### طرح امتیازات ویژه شرکت های با نام "پارسیان"

شرکت بیمه پارسیان برای تامین حداکثری منافع بیمه گذاران محترم، بسته تخفیفات ویژه ای را جهت بهره مندی شرکت های حقوقی که در نام ثبتی ایشان کلمه "پارسیان" موجود می باشد با شرایط زیر ارائه نموده است:

بازبری داخلی	٪۱۰	عمر و حوادث گروهی	٪۵
بازبری وارداتی	٪۱۰	حوادث انفرادی	٪۱۵
آتش سوزی منازل مسکونی	٪۳۵	اتومبیل شخص ثالث نقدی	٪۱۵
آتش سوزی صنعتی	٪۲۰	اتومبیل بدنه نقدی	٪۳۵
آتش سوزی غیر صنعتی	٪۲۰	مهندسی	٪۱۰
مسئولیت	٪۳۰	درمان مسافرتی	٪۵
درمان تکمیلی	٪۱۰		
مشروط به خرید پکیج بیمه‌ای			

لذا، از شما بیمه گذار گرامی دعوت می گردد جهت دریافت تخفیفات و شرایط فوق به مجتمع ها، شعب و باجه های

بیمه پارسیان در سراسر کشور و یا وب سایت رسمی شرکت مراجعه فرمائید.

آدرس: خیابان ولیعصر، بالاتراز بلوار میرداماد، خیابان قبادیان غربی، پلاک ۲۲ تلفن: ۸۲۵۹

[www.parsianinsurance.ir](http://www.parsianinsurance.ir)