



با حضور مدیرعامل:

## ساختمان جدید شعبه تبریز افتتاح شد



ساختمان جدید شعبه تبریز با حضور مدیرعامل، قائم مقام مدیرعامل، معاون فنی و جمعی از مدیران شرکت افتتاح شد.

به گزارش مدیریت روابط عمومی و بین‌الملل، پس از مراسم افتتاح، نمایندگان و کارکنان شعبه تبریز با مدیرعامل و هیات همراه دیدار و گفت‌وگو کردند.

مدیرعامل در این دیدار با قدردانی از کارکنان و نمایندگان شعبه تبریز به‌خاطر عملکرد خوب آنها، اعلام کرد: جذب پورتهوی به هر قیمت، نگاه نادرستی است و بیمه البرز هیچگاه با این نگاه وارد بازار نشده و نخواهد شد چون نگاه بیمه البرز به بازار بیمه کشور یک نگاه عقلایی است.

سیدرسول تاجدار با انتقاد از این که برخی شرکت‌های بیمه هم اکنون چند برابر سرمایه‌شان، خسارت معوق دارند، گفت: متأسفانه شرایط کنونی بازار بیمه شرایط خوبی نیست و بسیاری از شرکت‌های بیمه برای پرداخت خسارت به بیمه‌گذاران خود، ذخایر خود را آزاد کرده‌اند این در حالی است که بیمه البرز به‌دلیل دارا بودن عالی‌ترین سطح توانگری مالی و انتخاب مناسب ریسک،

این کار را نکرده است. به گفته وی بیمه البرز امسال نیز برای دومین سال متوالی براساس اعلام بیمه مرکزی در عالی‌ترین سطح توانگری مالی قرار دارد.

وی ادامه داد: خوشبختانه بازار بیمه هم اکنون به سمت منطقی شدن پیش می‌رود چون شرکت‌هایی که نرخ‌شکنی می‌کردند در پرداخت خسارت به بیمه‌گذاران خود دچار مشکل شده و حتی برخی از آنها با مشکل ورشکستگی مواجه شدند و شرکت‌های بیمه متوجه این امر شده‌اند که با نرخ‌شکنی و جذب پورتهوی به هر قیمت در درازمدت زیان می‌کنند.

مدیرعامل تصریح کرد: هم اکنون شاهد این هستیم که بسیاری از بیمه‌گذاران بزرگ به‌دلیل توانگری بیمه البرز بیمه‌نامه‌هایشان را مجدداً نزد بیمه البرز آورده‌اند چون بسیاری از شرکت‌های بیمه قادر به ایفای تعهداتشان نبوده‌اند ولی بیمه البرز در چند سال گذشته با وجود متشنج بودن بازار، قادر به ایفای تعهدات خود بود.

مدیرعامل از رشد ۳۰ درصدی سود

شرکت نسبت به پیش‌بینی‌های سال مالی جاری خبر داد و گفت: افزایش کیفیت خدمات رویکرد اساسی بیمه البرز است.

تاجدار با اشاره به اینکه سهم بیمه البرز در بازار بیمه در سال گذشته ۵/۳ درصد بود، گفت: خوشبختانه در سال جاری توانسته ایم یک درصد سهم بازارمان را افزایش دهیم و سهممان را به ۶/۴ درصد برسانیم.

وی خطاب به کارکنان شعبه تبریز گفت: بیمه البرز خوشبختانه ابزارهای بسیار خوبی در تحلیل آمار دارد که کارکنان شعبه باید از این ابزار استفاده کنند و به‌طور مرتب آمار فعالیت شعبه خود و حتی آمار بازار بیمه‌ای استان خود را باید تحلیل کنند.

وی در بخشی دیگری از سخنان خود به آمارهای ارائه شده از سوی رئیس شعبه تبریز مبنی بر رشد ۵۰ درصدی این شعبه در ۹ ماهه امسال نسبت به مدت مشابه سال قبل اشاره کرد و گفت: با وجود رشد خوب شعبه در سال جاری، سهم استانی شعبه تبریز در مقایسه با شرکت‌های دیگر کم است که امیدوارم با انتخاب ریسک‌های عقلایی و منطقی و فعالیت بیشتر نمایندگان و کارکنان شعبه این سهم افزایش یابد.

وی ادامه داد: هم‌اکنون میانگین تولید حق بیمه شبکه فروش بیمه البرز در استان آذربایجان شرقی در مقایسه با میانگین تولید حق بیمه شبکه فروش شرکت‌های دیگر این استان ۴۰ درصد پایین‌تر است. تاجدار در عین حال تأکید کرد انتخاب ریسک مناسب هیچ منافاتی با افزایش سهم بازار ندارد.

وی در پاسخ به درخواست رئیس انجمن صنفی نمایندگان بیمه البرز در استان آذربایجان شرقی مبنی بر حمایت از انجمن‌های صنفی ادامه در صفحه ۴

### پیام نوروزی

۲

بیمه البرز برای سومین بار گواهینامه رعایت حقوق مشتری را کسب کرد

۳

بر اساس اعلام بیمه مرکزی

بیمه البرز در عالی‌ترین سطح توانگری مالی قرار گرفت

۳

بر اساس اعلام سازمان مدیریت صنعتی

بیمه البرز در میان

۱۰۰ شرکت برتر

قرار گرفت

۳

حضور بیمه البرز در دومین کنگره ملی صنعت حفاری ایران

۱۲

در میان شرکت‌های بیمه

### بیمه البرز در مشتری‌مداری اول شد

بیمه البرز در بین تمام شرکت‌های بیمه موفق به کسب رتبه اول مشتری‌مداری شد.

به گزارش روابط عمومی و بین‌الملل بیمه البرز، این شرکت در طرح سنجش میزان رضایتمندی مراجعان از نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی استان تهران در سال ۱۳۹۲، مقام اول را کسب کرد.

بر این اساس، بیمه البرز با کسب میانگین رضایتمندی ۸۰/۳۳ درصد، در بین تمامی دستگاه‌های اجرایی استان تهران در جایگاه پنجم قرار گرفت.

## پیام نوروزی

باسلام؛

همکاران و نمایندگان محترم یک سال پر بار و برکت را به پشتوانه دلسوزی، همدلی، تخصص و تعهد شما عزیزان با سربلندی پشت سر گذاشتیم و در این مدت به حول قوه الهی، سهم بازار شرکت بیش از یک درصد رشد را تجربه کرد، لذا ضمن تشکر و قدردانی از زحمات خانواده بزرگ بیمه البرز،

ای آنکه به تدبیر تو گردد ایام

ای دیده و دل از تو دگرگون مادام

حکمی بنما که گردد ایام به کام

ای آنکه به دست توست احوال جهان

امیدوارم در سال پیش رو ضمن حفظ و ارتقاء جایگاه شرکت و با افزایش حاشیه سود و بازدهی حقوق صاحبان سهام در راستای تأمین عقلایی منافع ذینفعان شرکت گام برداریم.

اطمینان دارم که جلب رضایت حداکثری بیمه گزاران و سهامداران در نهایت رضایت مالی و معنوی همکاران و شبکه فروش را در پی خواهد داشت.

ان شاء الله سال ۱۳۹۴ سال افزایش عقلایی سهم بازار، کنترل مؤثر، مفید و حداکثری خسارت‌های پرداختی، کسب مجدد مقام اول مشتری‌مداری و تمرکز بر فروش بیمه‌های انفرادی از جمله بیمه تولد و پوشش هزینه‌های سرطان (بیمه امیدآفرین) باشد.

عیدسعید و باستانی نوروز بر شما و خانواده محترمان مبارک باد

سیدرسول تاجدار،

مدیرعامل و نایب رئیس هیات مدیره



## «بیمه البرز در پی موفقیت‌های بیشتر»

متعال با رشد چشمگیر حق بیمه و نسبت خسارت بسیار قابل قبول و افزایش سهم خود در بازار، رتبه سوم سهم بازار صنعت بیمه کشور را به خود اختصاص داد و البته در مشتری‌مداری و کسب رضایت ارباب رجوع بارها رتبه اول را کسب کرده و مسیر درخشان و پرامید خود را در اقتصاد کشور باصلاحت و اطمینان بهتر از گذشته طی می‌کند که این مهم صرفاً با تلاش و کوشش مجموعه مدیران، کارکنان و نمایندگان ساعی و زحمتکش بیمه البرز و کارگزاران محترم به دست آمده و باید با همت والای همین عزیزان حفظ شود. اکنون مدعی هستیم بیمه البرز با تمام این موفقیت‌ها باز هم توان و

پتانسیل بالاتری را در صنعت بیمه کشور دارد که باید از این ویژگی و توانمندی خود استفاده بهتری ببرد. جایگاه بیمه البرز در صنعت بیمه کشور شایسته مقام و رده بالاتری است که انشاء الله با همکاری تمامی اعضای خانواده بزرگ بیمه البرز کسب رتبه‌ها و موفقیت‌های بیشتر دور از انتظار نیست. به همه عزیزان ساعی و زحمتکش در هر کسوت یا هر مسئولیتی که هستند خسته نباشید عرض می‌کنم و برای تک تک آنها و خانواده‌های محترمشان سالی پر از نشاط و کامیابی آرزو مندیم.

محمدرضا تقوایی

رئیس هیات مدیره



## یا مقرب القلوب و البصایر یا بدرلیل والنهار یا محمول حول و الاحوال حول حالنا الی احسن حال

کارآمد در انجام مأموریت‌های محوله بوده که جز از رهگذر همکاری، همدلی و تشریح مساعی تمامی همکاران ارجمند فراهم نیامده است. در این مجال مایلیم با تاکید بر حفظ موفقیت مناسب شرکت ضرورت دستیابی به موفقیت‌های روز افزون را یادآوری کنم. جا دارد از تلاش‌های درخور تحسین همگان تقدیر و تشکر کنم. امید است در سال ۱۳۹۴ نیز بیمه البرز به همت و پشتکار تمامی عزیزان با بهره‌گیری از ارتقاء دانش و مهارت حرفه‌ای شغلی همکاران، بهره‌گیری از دانسته‌ها و تجربه‌های نخبگان و استفاده از آخرین فناوری‌های نوین و استقرار سیستم‌های مربوط به آن نظیر نظام

مدیریت دانش، نظام ارزیابی عملکرد، بهبود روش‌ها و افزایش بهره‌وری به‌عنوان امری محوری حرکت کند و تحقق این حرکت منوط به عزم و باور عمیق خانواده بیمه البرز اعم از پرسنل خدمت و زحمتکش، نمایندگان و کارگزاران پر تلاش و مدیران لایق آن است. در آستانه فصل شکوفایی و تحول طبیعت و با استعانت از دریای فضل و کرم الهی سالی سرشار از بهروزی و موفقیت و ایامی نیک و پر بار برای تمامی همکاران عزیز و خانواده معزز آنان مسئلت می‌کنم.

مجید نادری

قائم مقام مدیرعامل

و معاون توسعه منابع و پشتیبانی



با حمد و سپاس بیکران به درگاه خداوند قادر، بیمه البرز سال ۱۳۹۳ را با سربلندی و افتخار پشت سر گذاشت. سالی که گذشت در پرتوی عنایات الهی و تلاش مجدانه مدیران، کارکنان و نمایندگان صدیق و سختکوش، شرکت توانست اهداف و برنامه‌های سال را با موفقیت به سرانجام برساند. رشد چشمگیر پورتفوی بیمه البرز در این سال روحی نو و تازه در کالبد پایدار و تنومند شرکت دمید به گونه‌ای که این رشد سهم بیمه البرز را در صنعت ارتقای بخشید. این پیشتازی، تحول آفرینی و کارنامه عملکرد موفق، مؤید تلاش مثمر ثمر مجموعه‌ای مسئولیت‌پذیر، خلاق و



## بیمه البرز برای سومین بار گواهینامه رعایت حقوق مشتری را کسب کرد



شرکت بیمه البرز برای سومین بار موفق به دریافت گواهی نامه رعایت حقوق مشتری شد. به گزارش روابط عمومی و بین الملل، در چهاردهمین همایش روز ملی

حمایت از مصرف کنندگان که با حضور وزیر صنعت، معدن و تجارت و در محل سالن همایش های صدا و سیما برگزار شد، سیدرسول تاجدار مدیرعامل بیمه البرز گواهینامه رعایت حقوق مشتری

را از دست وزیر دریافت کرد. بر اساس این گزارش، بیمه البرز پیش از این نیز در سال های ۸۸ و ۹۱ موفق به دریافت این گواهینامه شده بود.

### بر اساس اعلام بیمه مرکزی بیمه البرز در عالی ترین سطح توانگری مالی قرار گرفت



بر اساس اعلام بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، شرکت بیمه البرز امسال نیز در بالاترین سطح توانگری مالی شرکت های بیمه قرار گرفت. به گزارش روابط عمومی و بین الملل، طبق گزارش منتشر شده بیمه مرکزی، بیمه البرز در سطح یک توانگری و وضعیت مطلوب قرار دارد. نسبت توانگری مالی سطح یک برابر ۱۰۰ درصد و بیشتر است.

بنا بر این گزارش شرکت های دارای توانگری مالی، شرکت هایی هستند که برای ایفای تعهدات خود در مقابل بیمه گزاران از توانایی کافی برخوردارند.

این گزارش حاکی است بیمه البرز در سال گذشته نیز توانست سطح یک توانگری مالی را در بین شرکت های بیمه کسب کند.

بنا بر آیین نامه شماره ۶۹ شورای عالی بیمه، توانگری مالی موسسات بیمه دارای پنج سطح است که سطح یک بالاترین سطح توانگری مالی بیمه گر به شمار می آید.

بر اساس این گزارش، شرکت بیمه البرز در شهریورماه سال گذشته سرمایه خود را از مبلغ ۶۰۰ میلیارد ریال به ۳ هزار و ۶۰۰ میلیارد ریال افزایش داد و بدین ترتیب به بزرگترین شرکت بیمه کشور از لحاظ سرمایه تبدیل شد.

### بر اساس اعلام سازمان مدیریت صنعتی

## بیمه البرز در میان ۱۰۰ شرکت برتر قرار گرفت



بر اساس اعلام سازمان مدیریت صنعتی ایران، شرکت بیمه البرز در میان ۱۰۰ شرکت برتر ایران قرار گرفت.

به گزارش روابط عمومی و بین الملل، بر اساس اعلام سازمان مدیریت صنعتی، بیمه البرز امسال نیز در لیست ۱۰۰ شرکت برتر قرار گرفت.

بر این اساس، بیمه البرز پیش از این هم، با وجود تشدید رقابت ها و افزایش شرکت های بیمه خصوصی در صنعت بیمه کشور، توانست خود را در میان ۱۰۰ شرکت برتر کشور قرار دهد و سال جاری نیز نام خود را به عنوان یکی از دو شرکت بیمه برتر کشور در این فهرست مطرح کرد.

بنا بر این گزارش، بیمه البرز در سال ۱۳۹۲ سرمایه خود را از مبلغ ۶۰۰ میلیارد ریال به ۳۶۰۰ میلیارد ریال افزایش داد و بدین ترتیب به بزرگترین شرکت بیمه کشور به لحاظ سرمایه تبدیل شد.

درآمد حاصل از سرمایه گذاری ها به عنوان شاخص های مورد استفاده در نظر گرفته شده است که بر این اساس بیمه البرز برای چندمین سال، در لیست صد شرکت برتر کشور قرار گرفت.

این گزارش حاکی است، سازمان مدیریت صنعتی برای هفدهمین سال متوالی، فهرست شرکت های برتر کشور را بر اساس سال مالی ۱۳۹۲ اعلام کرد. در ارزیابی شرکت های بیمه درآمد بیمه ای و



شخص ثالث با ۵۲ درصد سهم بازار از دیگر چالش‌های صنعت بیمه است، گفت: متأسفانه شرکت‌های بیمه هیچ دخالت مستقیم یا غیرمستقیم بر میزان حق بیمه شخص ثالث و مقدار دیه ندارند و نرخ حق بیمه این رشته و دیه از سوی نهادهای دیگر تعیین می‌شود.

وی با اعلام اینکه وصولی شرکت‌های بیمه در خصوص بیمه شخص ثالث در سال گذشته ۵۱ هزار و ۷۲۰ میلیارد ریال بوده است، گفت: این در حالی است که شرکت‌های بیمه از محل بیمه شخص ثالث، ۵۳ هزار و ۵۲۰ میلیارد ریال خسارت پرداخت کرده‌اند.

وی اظهار امیدواری کرد: با تصمیم مناسب قانونی، روند نزولی صنعت بیمه متوقف و شاهد امکان تداوم خدمات بیمه‌ای باشیم.

تاجدار افت کیفی نیروهای متخصص را از دیگر مشکلات صنعت بیمه عنوان کرد و افزود: قطع رابطه آکادمیک با دیگر کشورها موجب کاهش دسترسی به دانش روز بیمه شده است.

وی در پایان درباره دو طرح انحصاری و نوین بیمه البرز، توضیح داد: اولین طرح، بیمه امیدآفرین است که هزینه‌های درمان سرطان را پوشش می‌دهد زیرا یکی از معضلات جامعه امروز ما سرطان است به همین دلیل بیمه‌نامه‌ای طراحی شده است که هزینه‌های درمان سرطان را تا سقف ۴۵۰ میلیون تومان پوشش می‌دهد حتی بیماران می‌توانند برای درمان به خارج از کشور نیز بروند لذا از نوزادی که امروز متولد می‌شود تا یک فرد ۶۰ ساله می‌تواند این بیمه‌نامه را خریداری کند و تحت پوشش قرار گیرد.

وی به طرح دیگر بیمه البرز اشاره کرد و گفت: یکی دیگر از محصولات انحصاری و نوین شرکت بیمه البرز بیمه تولد است که هزینه‌های ناباروری و نازایی را پوشش می‌دهد به طوری که زوجین جوان با خرید این بیمه‌نامه به مبلغ ۳۵۰ هزار تومان، می‌توانند در صورت نازایی و ناباروری حدود ۱۶ میلیون تومان تحت پوشش بیمه البرز قرار گیرند.



۱۰ رتبه پایین‌تر است. تاجدار در عین حال تأکید کرد: با وجود ضعف‌هایی که در این صنعت وجود دارد یک نکته را نباید فراموش کرد که تورم آن در پایان سال ۹۲، ۳۴/۷ درصد بوده است، به سهامدار سود ۱۳ درصدی ارائه می‌شود. چه کسی انگیزه دارد که در اقتصادی



با تورم ۳۴ درصد و نرخ بهره بانکی ۲۲ درصد، در جایی سرمایه‌گذاری کند که بازدهی آن ۱۳ درصد است. تاجدار همچنین در گفت‌وگوی مطبوعاتی که با خبرنگاران استان آذربایجان شرقی داشت، گفت: ۲۰ درصد درآمد شرکت‌های بیمه به انواع عوارض دریافتی از بیمه‌ها از جمله عوارض نیروی انتظامی و وزارت بهداشت و مبالغ پرداختی به صندوق تامین خسارت‌های بدنی اختصاص می‌یابد. تاجدار با اشاره به این که حق بیمه

کرد و آن این است که صنعت بیمه طی سال‌های گذشته خدمات بی‌نظیری به جامعه ارائه داده است و در کشوری که سالانه ۲۲ هزار نفر در تصادفات جاده‌ای جان خود را از دست می‌دهند و ۳۰۰ هزار نفر هم مجروح می‌شوند این صنعت توانسته با پرداخت به موقع دیه، خانواده‌ها را تحت حمایت خود در آورد که کار بزرگی است.

وی افزود: هم اکنون بازده دارایی صنعت بیمه در بهترین شرایط ۱۳ درصد است؛ بنابراین در اقتصادی

بقیه از صفحه یک

استانی، اظهار داشت: حمایت از انجمن‌های صنفی نمایندگان همواره از استراتژی‌های اصلی بیمه البرز بوده است و به درخواست‌هایی که اقتصادی و در حیطه اختیارات شرکت باشد، با در نظر گرفتن اصل حفظ منافع ذی‌نفعان شرکت، پاسخ مثبت خواهیم داد.

وی درباره درخواست دیگر نمایندگان شعبه تبریز مبنی بر تفویض اختیارات توضیح داد: تفویض اختیار به شعب در تعامل و همکاری با نمایندگان ابتدایی‌ترین و یکی از مهم‌ترین سیاست‌های شرکت است و درخواست نمایندگان باید در شعب بررسی و ترتیب اثر داده شود و نیازی به هماهنگی با مرکز نیست چون تفکیک صف و ستاد در راستای همین سیاست انجام شد.

وی افزود: متأسفانه برخی از روسای شعب از اختیارات تفویض شده به آنها استفاده نمی‌کنند.

وی در پاسخ به این گفته نمایندگان که تبلیغات رسانه‌ای بیمه البرز در سطح استان کافی نیست، گفت: فروش بیمه تنها با شعار و تبلیغات امکان‌پذیر نیست بلکه نمایندگان باید با بهره‌مندی از دانش روز بازاریابی بر موضوع بیمه تسلط کافی داشته باشند.

وی ادامه داد: بیمه یک کالای خریدنی نیست بلکه فروختنی است و هنر شبکه فروش است که بیمه را در حد یک کالای فیزیکی و ملزوم زندگی به مشتریان عرضه کند و بفروشد.

تاجدار درباره وضعیت صنعت بیمه کشور در مقایسه با کشورهای دیگر توضیح داد: سهم سرانه نفر حق بیمه هر ایرانی ۸۴ دلار است این در حالی است که این رقم در مقایسه با میانگین جهانی که ۶۵۲ دلار است، تقریباً هشت برابر کمتر است. به عبارت دیگر سرانه نفر حق بیمه هر ایرانی یک هشتم میانگین حق بیمه جهانی است.

وی ادامه داد: همچنین رتبه GNP ایران در دنیا ۳۲ است اما رتبه بیمه کشور ایران ۴۲ است که این رقم نشان می‌دهد بیمه به اندازه کل اقتصاد کشور هم جایگاه ندارد و



آشیانی، رئیس شعبه:

## امسال ۱۱۰ درصد برنامه عملیاتی پیش‌بینی شعبه تبریز محقق شده است

میزان پورتنفوی جذب شده توسط شعبه ۱۳ درصد، میزان پورتنفوی جذب شده توسط نمایندگان ۷۶ درصد و توسط کارگزاران ۱۱ درصد است.

■ براساس اعلام مدیرعامل، سال جاری سال هجوم به بازار به صورت منطقی است. شعبه تبریز در این راستا چه فعالیت‌هایی انجام داده است؟

شعبه تبریز برای هجوم به بازار اقدامات زیر را انجام داده است: بازاریابی و شناسایی بیمه‌گزاران مناسب، استفاده از روش‌های نوین بازاریابی، برقراری ارتباط با کارخانه‌ها و شرکت‌ها از طریق برگزاری جلسه، ارتباط مداوم با مشتریان و شنیدن خواسته‌های آنها و پاسخ سریع به درخواست‌های منطقی و درک نیاز آنها و انتخاب بهترین و کوتاه‌ترین مسیر جهت حل مشکلات مشتریان از جمله مواردی است که به منظور هجوم به بازار در شعبه تبریز انجام می‌شود.

■ یکی از سیاست‌های کلیدی شرکت در سال جاری سوق دادن پورتنفوی شرکت به سمت بیمه‌نامه‌های خرد است. شما برای نیل به این هدف چه سیاستی اتخاذ کرده اید و چقدر از این سیاست عملی شده است؟

به نظر من تفکیک مشتریان به سه بخش خرد، اختصاصی و شرکتی می‌تواند منافع ما را افزایش دهد همانگونه که مستحضری حفظ مشتریان قدیمی و سنتی و بزرگ با نسبت خسارت پایین و پورتنفوی بزرگ از اهمیت بالایی برخوردار است البته نگهداری آنها نیز خیلی سخت و در بعضی موارد هزینه بر است در صورتی که جذب و حفظ بیمه‌نامه‌های خرد راحت‌تر و ماندگاری آن طولانی‌تر است.

افزایش تعداد نمایندگان می‌تواند سبب ارتقای توانمندی شرکت در جذب مشتریان به‌ویژه مشتریان خرد باشد چرا که نمایندگان در سطح استان پراکنده و می‌توانند نسبت به ارائه اطلاعات بیمه‌ای به مراجعان موثر باشند.

ادامه در صفحه ۶



کارها بهتر انجام می‌شود. نتیجه این کار گروهی، رضایت مشتری و افزایش سرعت در دستیابی به نتیجه دلخواه است.

■ سهم بیمه البرز در استان آذربایجان شرقی چقدر است و برای افزایش این سهم چه تمهیداتی اندیشیده اید؟

سهم شعبه در استان حدوداً ۴ درصد است. طبق دستور مدیرعامل به منظور افزایش سهم بیمه البرز از بازار استان، در این شعبه کمیته بازاریابی به صورت ماهانه تشکیل می‌شود که وظیفه این کمیته، جمع‌آوری اطلاعات بازار و شرکت‌های بیمه و شناسایی بیمه‌گزاران بزرگ است. در همین راستا در سال جاری علاوه بر جذب بیمه‌گزاران بزرگ، شعبه تبریز و نمایندگان تحت سرپرستی در ۱۰ ماه اول سال ۹۳، ۲۸ هزار و ۷۲۹ بیمه‌گزار با رشد ۲۷/۹۵ درصد نسبت به مدت مشابه سال قبل جذب شرکت کرده است. لازم به توضیح است رشد محقق شده در سایه سیاست‌های صحیح و شایسته مدیرعامل و اعضای هیأت مدیره و تلاش بی وقفه همکاران بوده است چون همکاران شعبه تبریز علاوه بر وظایف معمول به‌منظور روان سازی امور محوله، به عنوان نیروی پشتیبان از بخش‌های دیگر حمایت و انجام وظیفه می‌کنند.

■ چه میزان از پورتنفوی شعبه توسط نمایندگان جذب شده است؟

۰۰۰٫۰۰۰٫۰۰۰ ریال به شرکت آیلاز کنسرو

- پرداخت خسارت آتش‌سوزی ۰۰۰٫۰۰۰٫۰۰۰ ریال به شرکت آذر یول درام

- و یک مورد نیز مربوط به یک بیمه‌گزار حقیقی بود که طی یک فقره آتش‌سوزی، مبلغ ۰۰۰٫۰۰۰٫۰۰۰ ریال خسارت به وی پرداخت شد.

■ شما به عنوان رئیس یکی از شعب شرکت چه نقشی در دستیابی به اهداف و سیاست‌های تدوین شده شرکت دارید؟

با تشکیل جلسات مداوم با همکاران و نمایندگان و بررسی وضعیت بازار، عملکرد نمایندگان و تجزیه و تحلیل موانع و مشکلات به‌منظور افزایش سهم استانی سعی می‌کنیم اهداف و سیاست‌های شرکت را در شعبه پیاده سازیم.

در این میان مسئولیت رئیس شعبه بیشتر جنبه نظارت و کنترل امور شعبه است که انجام شایسته این امور نیازمند کار تیمی و هماهنگی بین تک‌تک کارکنان شعبه و نمایندگان است. به همین منظور همانطور که قبلاً ذکر کردم جلسات مستمر به‌صورت ماهانه با کارکنان و نمایندگان تشکیل و در این جلسات ضمن تجزیه و تحلیل عملکرد شعبه مشکلات و نظرات به‌منظور بهبود عملکرد به رأی و نظر گذاشته می‌شود چون من معتقدم با همفکری یکدیگر،

در این شماره سیمای البرز به بهانه افتتاح ساختمان جدید شعبه تبریز با حسن آشیانی، رئیس این شعبه گفت‌وگویی انجام داده است که می‌خوانید:

■ میزان پورتنفوی جذب شده شعبه در سال جاری و سال گذشته چقدر بوده است؟

میزان پورتنفوی جذب شده در ۱۰ ماهه سال ۱۳۹۳، ۰۰۰٫۰۰۰٫۰۰۰ ریال و میزان پورتنفوی جذب شده در ۱۰ ماهه سال گذشته ۰۰۰٫۰۰۰٫۰۰۰ ریال بوده است که مقایسه این دو رقم حاکی از آن است که شعبه تبریز امسال نسبت به سال گذشته از رشد ۵۳ درصدی برخوردار است. همچنین نسبت خسارت ۱۰ ماهه امسال ۴۷ درصد بود.

■ ترکیب پورتنفوی شعبه چگونه است؟

ترکیب پورتنفوی شعبه شامل آتش‌سوزی ۳/۵ درصد، باربری یک درصد، اشخاص ۲۹ درصد، خودرو ۴۹ درصد، مسئولیت ۱۴/۵ درصد و مهندسی ۳ درصد است.

■ چند درصد از برنامه عملیاتی پیش‌بینی شده شعبه تحقق یافته است؟

در ۱۰ ماه سال جاری ۱۱۰ درصد از برنامه عملیاتی پیش‌بینی شده در صدور و در خسارت پرداختی ۱۰۲ درصد از برنامه عملیاتی شعبه محقق شده است.

■ ضریب خسارت شعبه چقدر است؟ نسبت خسارت شعبه در ده‌ماهه سال گذشته ۴۸ درصد و در مدت مشابه امسال، نسبت خسارت شعبه در سال جاری ۴۷ درصد بود.

■ آیا پرداخت خسارت بالای یک میلیارد ریالی داشته اید؟

بله، خسارت‌های بیش از یک میلیارد ریالی که در ده‌ماهه امسال از سوی شعبه تبریز پرداخت شده است به شرح زیر است:

- پرداخت خسارت آتش‌سوزی ۰۰۰٫۰۰۰٫۰۰۰ ریال به شرکت خاورافروز سراب  
- پرداخت خسارت آتش‌سوزی



همزمان با روز جهانی مبارزه با سرطان و با شعار امروز با بیمه امید آفرین در برابر سرطان بایستیم

## همایش بیمه امید آفرین البرز برگزار شد

تاجدار تاکید کرد یکی از اهداف راهبردی بیمه البرز ارایه خدمت به تمام اقشار جامعه است در همین راستا این شرکت با طراحی و عرضه انحصاری بیمه امید آفرین (بیمه اختصاصی سرطان) خدمتی دیگر به جامعه ارایه کرده است و تمام افراد جامعه می توانند با صرف هزینه اندک، خود و خانواده خود را در برابر بروز احتمالی بیماری سرطان بیمه کنند. این گزارش حاکی است «یکبار اقدام، یک عمر آرامش خاطر»، «دوراندیشی برای راحتی خیال»، «بیمه امید آفرین، یک اقدام عملی» و «امروز با بیمه امید آفرین در برابر سرطان بایستیم» از جمله شعارهای محوری همایش بیمه امید آفرین بیمه البرز بود.

بیمه البرز همزمان با ۱۵ بهمن روز جهانی مبارزه با سرطان همایش بیمه امید آفرین را برگزار کرد.

به گزارش روابط عمومی و بین الملل، سرطان در ایران و آمادگی و امید در برابر سرطان از جمله محورهای همایش بیمه امید آفرین بود که در سالن امام علی (ع) دانشگاه شهید بهشتی برگزار شد. مدیرعامل بیمه البرز در این همایش یکروزه با اشاره به رشد ۱/۵ درصدی سهم بیمه البرز در بازار بیمه کشور در سال جاری ابراز امیدواری کرد با ارایه طرح‌های نوین و ابتکاری دیگر از سوی بیمه البرز تمام افراد جامعه بتوانند از خدمات بیمه بهره مند شوند. رسول



به مناسبت دهه فجر

## جشن انقلاب اسلامی برگزار شد



به مناسبت دهه فجر، جشن سالگرد پیروزی انقلاب اسلامی با حضور قائم مقام مدیرعامل و کارکنان شرکت برگزار شد. به گزارش روابط عمومی در این مراسم علاوه بر اجرای برنامه‌های مختلف هنری با حضور مجید نادری، قائم مقام مدیرعامل و معاون توسعه منابع و پشتیبانی از بازنشستگان سال جاری شرکت با اهداء لوح و هدایایی قدردانی شد.

شعب در ارائه خدمات کم رنگ شده و در آینده نزدیک شعب به منظور کاهش هزینه‌ها، محلی برای ارائه خدماتی نظیر مشاوره بیمه‌ای و مالی، حل مشکلات مشتریان و بازاریابی و... خواهد شد پس باید با آموزش، حمایت و تفویض اختیار بیشتر به نمایندگان به‌ویژه در بخش مجوز پرداخت خسارت سبب افزایش سرعت و کیفیت ارائه خدمات به مشتریان شویم. در پایان از مدیرعامل، اعضای هیأت مدیره، معاونان و مدیران فنی و اداری بابت سیاست‌گذاری شایسته و پشتیبانی‌شان قدردانی می‌کنم داشته و از خداوند متعال برای آنها آرزوی سلامتی و موفقیت خواستارم.

حضور ۲۰ نماینده فعال در دوره آموزشی بیمه امید آفرین در مرکز از جمله تمهیدات انجام شده شعبه تبریز در فروش بیمه‌نامه‌های امید آفرین و تولد است.

**■ بازسازی و نوسازی ساختمان در سطح استان چه تاثیری داشته است؟** افزایش پورتفوی ناشی از چند عامل مختلف می‌تواند باشد که ساختمان نیز یکی از آن عوامل است و تاثیر آن در این مدت کم شامل افزایش روحیه کارکنان و نمایندگان، ارائه سرویس و خدمات مناسب‌تر و ارتقاء جایگاه شرکت در بین سایر شرکت‌های بیمه است.

**■ و کلام آخر؟** به نظر من با توسعه فنآوری اطلاعات و ورود نسل‌های جدید مشتریان، نقش

پاسخ سریع به استعلام‌ها و نامه‌های اداری نمایندگان، پشتیبانی از نمایندگان در تعیین نرخ و حق بیمه، تشکیل جلسات مفید و موثر با بیمه‌گزاران می‌تواند انگیزه نمایندگان را بالا ببرد.

**■ فروش دو بیمه‌نامه انحصاری بیمه امید آفرین و تولد در استان آذربایجان شرقی چگونه است؟**

تعداد ۵۵ فقره بیمه‌نامه امید آفرین و ۱۲ فقره بیمه تولد در ۱۰ ماهه سال جاری به فروش رسیده است.

**■ برای افزایش پورتفوی در این دو رشته چه فعالیت‌هایی انجام داده اید؟** آموزش تمامی نمایندگان، اطلاع رسانی از طریق روزنامه‌های محلی و تاکید به فروش این بیمه‌نامه‌ها و همچنین

بقیه از صفحه ۵

**■ تعامل شعبه تبریز با نمایندگان تحت سرپرستی اش چگونه است؟ آیا با مشکلی مواجه هستید؟**

همکاری با نمایندگان در جهت پیشبرد اهداف شرکت لازم و ضروری است و نمایندگان به عنوان بازوی اجرایی در زمینه‌های مختلف می‌توانند در پیشبرد اهداف شرکت نقش موثری داشته باشند به همین منظور تشکیل جلسه با نمایندگان و بررسی موانع و مشکلات از طریق انجمن صنفی نمایندگان استان به صورت مستمر انجام می‌شود.

**■ به نظر شما چگونه می‌توانیم انگیزه نمایندگان را افزایش دهیم؟**



مدیرعامل در گفت و گو با عصر اقتصاد:

## عوارض تحمیلی صنعت بیمه را با چالش‌های جدی مواجه کرده است

کشور، کوتاهی در اعزام کارکنان برای گذراندن دوره‌های تخصصی کوتاه مدت و بلند مدت به خارج از کشور، عدم اقدام موثر در ایجاد مقاطع تحصیلی مختلف در دانشگاه‌های کشور، عدم ارتباط موثر کاری بین شرکت‌های خارجی و داخلی که به تردد در سطوح مختلف کارکنان و مدیران بیانجامد که عملاً بتواند زمینه آشنایی با فرایندهای جدید را فراهم کند و نهایتاً می‌توان به کمبود هزینه‌های آموزش یا عدم استقبال برخی از شرکت‌ها برای آموزش‌های کاربردی کارکنان نام برد) باعث ایجاد ضعف‌های اساسی در صنعت بیمه شده است.

ب. چالش بعدی، عوارض تحمیلی به این صنعت است که متأسفانه تاریخ مصوبات قانونی مربوط به وصول اینگونه عوارض با تاریخ تصمیم به واگذاری سهام شرکت‌های دولتی به بخش خصوصی، هم‌زمان گشته و عملاً خصوصی سازی در این صنعت را از خاصیت و کارکرد موثر تهی کرده است و عایدی سهامداران روز به روز در حال کاهش است و عملاً سهامداران انگیزه‌ای برای ورود به این صنعت ندارند در صورتی که ما در اصل ۴۴ اهداف دیگری را دنبال می‌کردیم و از سرمایه‌گذاران بخش خصوصی دعوت کردیم تا در این بخش سرمایه‌گذاری کنند تا بدین وسیله بتوانیم موجبات رشد و ارتقاء فرهنگ بیمه را فراهم سازیم در صورتی که عوارض پرداختی صنعت بیمه، حدوداً دو برابر سود تقسیمی بین سهامداران است.

ج. چالش بعدی کمبود سرمایه و سرمایه‌گذاری در صنعت بیمه است که دو موضوع کاملاً متمایز است، در بخش مربوط به سرمایه، لازم به یادآوری است که کل حقوق صاحبان سهام در صنعت بیمه و در پایان سال مالی ۱۳۹۲، کمتر از ۳۱ هزار میلیارد تومان (یعنی با نرخ مبادله‌ای، کمتر از ۱۲ میلیارد دلار) است که عملاً محدودیت اساسی در پذیرش ریسک‌های خارجی و حضور فعال در بازارهای بین‌المللی را به همراه دارد و از طرف دیگر حجم سرمایه‌گذاری‌های صنعت بیمه در مقایسه با سایر کشورها بسیار پایین ادامه در صفحه ۸



در کشورهای عربی حوزه خلیج فارس فعالیت بیمه‌ای دارد، یا می‌توانیم بگوییم با وجود محدودیت‌های اعمال شده بر اثر تحریم، بهتر از آن‌ها هستیم که در صورت حل مشکل تحریم‌ها می‌توان به یک بازار پررونقی امید بست؟

این طور نیست که هیچ فعالیت بیمه‌ای در کشورهای عربی به دلیل مغایرت با فقه تسنن وجود نداشته باشد. هم اکنون شرکت‌هایی در این کشورها هستند که در زمینه بیمه‌های بازرگانی فعالیت می‌کنند. به عنوان مثال سال گذشته امارات نزدیک به ۷/۵ میلیارد دلار و عربستان نزدیک به ۸ میلیارد دلار فروش بیمه داشته ولی این کشورها برای پاسخگویی به نیازهای بیمه‌ای بخشی از جامعه خود که فعالیت بیمه‌های بازرگانی را خلاف شرع می‌دانند، بیمه تکافل را طراحی و اجرا کرده‌اند که دارای ضعف‌های اساسی است.

■ از موضوع تحریم‌ها که بگذریم، چالش‌های اصلی و مهمی که صنعت بیمه ایران با آنها مواجه است، چیست؟

چالش‌های اساسی صنعت بیمه را می‌توان به شرح زیر توضیح داد: الف. نیروی انسانی متخصص: همانطور که می‌دانید نیروی انسانی از دارایی‌های بسیار مهم و ارزشمند شرکت‌های بیمه هستند (اگر چنانچه ادعا نشود که بزرگترین دارایی یک شرکت بیمه است) که متأسفانه بنا به دلایل مختلف (از جمله انقلاب فرهنگی و عدم ارتباط آکادمیک به مدت طولانی با دانشگاه‌های خارج از

سال زمان نیاز دارد تا رای قطعی صادر شود بنابراین ماهیت و ذات فعالیت در این صنعت، بلندمدت است و تا زمانی که شرایط تثبیت شده‌ای در افق بلندمدت وجود نداشته باشد، عملاً طرفین تمایلی به همکاری نخواهند داشت، البته با توجه به شواهد و قرائن به نظر می‌رسد که شرایط مذکور در حال ایجاد بوده و به طور کلی بازار ایران از جذابیت ویژه‌ای برای غربی‌ها برخوردار است.

■ آیا در شرایط فعلی موسسه‌ای یافت می‌شود صنعت بیمه کشور را بیمه کند؟ یعنی نگرانی‌های دوران تحریم بیمه گران خارجی نسبت به تعهدات بیمه گران ایرانی را یک موسسه معتبر مالی ایران تضمین کند؟

بیمه شدن فعالیت یک شرکت توسط یک موسسه دیگر عملاً مفهوم عملیات اتکالی است که به دو شکل اختیاری و اجباری انجام می‌پذیرد به عبارت دیگر شرکت‌های بیمه پس از پذیرش ریسک‌های مختلف و برحسب عوامل و متغیرهای متعدد (میزان سرمایه، ذخایر و تجزیه و تحلیل ریسک) نسبت به واگذاری قسمتی از ریسک‌های پذیرفته شده به سایر شرکت‌ها، اقدام می‌کنند (البته در ایران و پس از اعمال تحریم‌ها، صندوقی از طرف دولت تا سقف یک میلیارد دلار برای ریسک‌های مازاد ظرفیت پذیرش بازار پیش‌بینی شده که عملاً ارتباطی به بیمه‌گران خارجی ندارد). ■ گفته می‌شود فقه اهل تسنن فعالیت بیمه‌گری را تایید نمی‌کند، آیا ایران

پیشرفت بیمه در یک کشور می‌تواند به حفظ ثروت ملی و تشکیل پس‌اندازهای بزرگ بیانجامد، پیشرفتی که ارتباط مستقیمی با رشد و توسعه اقتصادی، افزایش مبادلات و توسعه سرمایه‌گذاری‌ها در یک کشور دارد.

باتوجه به نقش صنعت بیمه به عنوان یک نهاد سرمایه‌گذار و تعهدات آن در جبران خسارت‌ها، این صنعت می‌تواند تاثیر به‌سزایی بر فعالیت‌های اقتصادی کلان و نیز رشد اقتصادی کشور داشته باشد.

بنابراین اگر ضریب نفوذ بیمه از طریق گسترش فرهنگ بیمه و تنوع بخشی به بیمه‌نامه‌ها افزایش یابد می‌تواند تاثیر مثبتی هم بر اقتصاد کشور و هم بر زندگی شخصی افراد داشته باشد.

اما وارداتی بودن صنعت بیمه و تکیه آن بر موسسات بین‌المللی بیمه، به ناچار تاثیرپذیری صنعت بیمه کشور از تحولات جهانی را ناگزیر می‌کند.

تحولات انقلاب اسلامی و به‌دنبال آن افزایش ریسک بنادر ایران در دوران دفاع مقدس باعث شد صنعت بیمه ایران نتواند همپای علوم و فناوری‌های بیمه در دنیا پیشرفت کند اما بعد از دهه ۸۰، تاسیس شرکت‌های بیمه‌های خصوصی آغاز مجددی برای ارتقاء علمی و عملیاتی صنعت بیمه بود که در این مرحله هم چالش‌های مربوط به تحریم، صنعت بیمه را یکی از هدف‌های جدی خود قرار داده است.

مجموعه حساسیت مذکور، ما را بر آن داشت که سراغ یکی از شرکت‌های بیمه برتر کشور برویم و با رسول تاجدار، مدیرعامل بیمه البرز به گفت‌وگو بنشینیم که ما حاصل آن در ذیل می‌آید:

■ به نظر شما تحریم‌ها بعد از توافقات ژنو تا چه حد تعدیل شده است؟

فعلاً اثر ملموسی در توسعه و رونق فعالیت‌های بیمه‌ای کشور ندارد و تا زمانی که سند پایدار در این خصوص منتشر نشود باید منتظر بود زیرا رسیدگی به دعاوی بیمه‌ای زمان‌بر است، بنابراین تصمیم کوتاه مدت در این خصوص گرفته نمی‌شود، به عبارتی اگر پرونده‌ای به دادگاه ارجاع شود بعضاً شش یا هفت

## بقیه از صفحه ۷

است، این معضل دلایل متعددی دارد که از جمله مهم‌ترین آنها می‌توان به ترکیب پورتفوی اشاره داشت که متأسفانه به دلیل سهم اندک بیمه‌های عمر و پس‌انداز در سبد پورتفوی بیمه‌های کشور که کمتر از ۱۰ درصد است، عملاً امکان انباشت سرمایه و نقدینگی را برای سرمایه‌گذاری‌های کلان و حضور فعال در بازار سرمایه غیر ممکن می‌سازد. (لازم به توضیح است که سهم بیمه‌های عمر و پس‌انداز و مستمری در ترکیب پورتفوی بیمه‌های جهان بیشتر از ۵۵ درصد است.)

د. چالش اساسی دیگر کمبود قوانین و ضوابط مربوط به فعالیت‌های بیمه‌گری است که عملاً با توجه به گذشت زمان قابل توجه، قوانین فعلی جوابگوی نیازهای فعالیت بیمه‌گری نیست.

ه. بحث دیگری که به عنوان چالش مهم قابل طرح است، نظارت مالی و علمی بر فعالیت شرکت‌های بیمه است که خوشبختانه در مدیریت جدید بیمه مرکزی این موضوع به طور جدی پیگیری شده و اقدامات بسیار مفیدی انجام پذیرفته است.

**عوارضی که صنعت بیمه می‌پردازد شامل چه کسورات و پرداخت‌هایی می‌شود؟**

یکی از عوارض‌ها مربوط به نیروی انتظامی است که از سال ۸۶ پرداخت می‌شود و فلسفه آن نیز تلاش و همکاری نیروی انتظامی برای کاهش تصادفات بوده، ولی از سال ۸۶ تاکنون به ما آماری مبنی بر این که چه خدماتی ارائه شده، نداده‌اند، در حالی که معادل ۱۰ درصد درآمد بیمه شخص ثالث در سال بوده است هرچند که بعداً کاهش پیدا کرد.

دومین مورد عوارض پرداختی به وزارت بهداشت است که مبلغ آن ده درصد از محل بیمه‌نامه‌های شخص ثالث است که قرار بوده

این مبلغ برای تامین هزینه‌های بستری رایگان حادثه‌دیدگان رانندگی هزینه شود. ما به عنوان تامین‌کنندگان این مبلغ گزارشی دریافت نکرده‌ایم که این ۱۰ درصد را طی این سال‌ها صرف چه کارهایی کرده‌اند چه قدر به بیمارستان‌ها دادند و چه میزان هزینه واقعی آنها بوده است.

همچنین ۵ درصد پرداخت‌های ما مربوط به صندوق تامین خسارت بدنی است. فلسفه اولیه تشکیل این صندوق خوب بوده چون اگر حادثه‌ای اتفاق بیافتد که تحت پوشش بیمه نباشد از محل این صندوق، خسارت زیان‌دیده پرداخت می‌شود ولی به مرور از هدف اولیه اش دور شده است.

معضل دیگر مربوط به عوارض شهرداری است. از زمانی که قانون تجمیع عوارض مطرح شد، هیچ‌کس حق ندارد عوارض جدیدی به صنعت بیمه تحمیل کند ولی شهرداری‌ها کماکان عوارضی بابت بیمه‌نامه‌های آتش‌سوزی از شرکت‌های بیمه دریافت می‌کنند در صورتی که این عوارض در قانون ملغی شده و وجاهت قانونی ندارد.

در زمینه مالیات بر ارزش افزوده باید گفت این هزینه مستقیماً عملیات شرکت‌های بیمه را تحت تاثیر قرار نمی‌دهد چون مالیات بر ارزش افزوده از مصرف‌کننده اخذ می‌شود ولی غیر مستقیم فعالیت ما را تحت تاثیر قرار می‌دهد و انگیزه مصرف‌کنندگان را در خرید بیمه‌نامه کاهش می‌دهد. برخلاف سایر کشورها که شرکت‌های بیمه حمایت می‌شوند در کشور ما نه تنها حمایتی صورت نمی‌گیرد بلکه انواع عوارض نیز بر این صنعت تحمیل می‌شود.

بهترین راه این است که ما مسئولان را آگاه کنیم که چه اتفاقاتی در این صنعت در حال وقوع است در کشوری که نرخ سود سپرده‌های بانکی ۲۲ درصد و تورم سال ۹۲، ۳۴ درصد بوده، فعالیت این صنعت قابل

تداوم نیست. بازده دارایی‌ها و حاشیه سود صنعت کم‌تر از ۱۲ درصد است.

**بیمه البرز از زمانی که خصوصی شده چه میزان در مدیریتش تاثیر گذاشته است؟**

بیمه البرز قبل از انقلاب هم دارای یک فرهنگ سازمانی خوب بوده و آنچه که ما امروز از برند البرز می‌شناسیم ساخته دست مدیران قبلی و مدیون فرهنگی است که در این سازمان نهادینه شده و حاصل تلاش همکاران متخصص و متعهد است.

**آیا بیمه البرز یک برند در صنعت بیمه محسوب می‌شود؟**

بله. ما در ارائه خدمات به مشتری در سطح خوبی قرار داریم.

**تفاوت بیمه البرز با سایر بیمه‌ها چیست؟**

اولین مورد مربوط به نیروی انسانی متخصص، متعهد و پاسخگو است. این شرکت در ۲ سال گذشته میان سایر شرکت‌ها و دستگاه‌های اجرایی مقام اول مشتری مداری و طی ۹ سال گذشته میان تمام بانک‌ها و بیمه‌ها این مقام را کسب کرده است. نسبت خسارت در بیمه البرز در مقایسه با سایر شرکت‌ها کم‌تر است. دلیل دیگر تفاوت بیمه البرز با سایر شرکت‌های بیمه بحث شفافیت صورت‌های مالی و فعالیت در بازار سرمایه بورس است.

**میزان سوددهی بیمه البرز در سال ۹۳ چه میزان بوده است؟**

سود شرکت بعد از تعدیلات مثبت طی سال ۱۳۹۳ بیش از ۵۰۰ میلیارد ریال است که سود پایه هر سهم با سرمایه ۳۶۰۰ میلیارد ریالی ۱۴۱ ریال خواهد بود، ضمناً این شرکت دارای بیشترین سرمایه ثبت شده در بین شرکت‌های بیمه است.

**بسترسازی برای حضور بیمه‌های خارجی در ایران را چه میزان به نفع صنعت بیمه کشور می‌دانید؟**

این بسترسازی خوب است. هم‌اکنون برخی شرکت‌های مطرح بیمه در دنیا با هدف تاسیس دفتر نمایندگی در ایران در حال مطالعه بازار بیمه کشور هستند و تحولات بازار را شناسایی کرده‌اند که اگر تحریم‌ها برداشته شود در ایران به فعالیت بپردازند.

به‌طور کلی تحریم‌ها برای ما سود داشته و باعث افزایش سرمایه و تعامل بیشتر شده است اما از سوی دیگر ما ریسک‌های بزرگی داریم که اگر اتفاق بیافتد تامین خسارت آن از توان ما خارج است.

**به نظر شما بیمه‌های تاسیس شده از دل بانک‌ها توانسته‌اند سهمی از بازار داشته باشند؟**

بله. ما اگر ۴۳ درصد سهم بیمه‌ایران را از بازار بیمه کم کنیم ۵۷ درصد بازار در اختیار بقیه بیمه‌ها و ۳۴ درصد مربوط به بیمه‌های تازه تاسیس است. این موضوع که بیمه‌ها، بانک‌های خود را پوشش می‌دهند فی‌نفسه ایرادی ندارد ولی اگر صرفاً ریسک‌های خود را پوشش دهند، مشکل‌ساز خواهد بود خوشبختانه چنین شرکتی در صنعت بیمه کشور وجود ندارد. تمامی بیمه‌ها فعالیت عمومی دارند و فعالیت خوبی دارند.

**و آیا بیمه البرز فعالیت بین‌المللی نیز دارد؟**

اگر منظور از فعالیت بین‌المللی در زمینه بیمه است که متأسفانه کم‌تر شرکتی در ایران به قبول ریسک از خارج از کشور اقدام می‌کند و این فعالیت عمدتاً در زمینه واگذاری اتکایی (به‌ویژه در نفت و انرژی) است که آن هم به‌واسطه تحریم‌ها در کم‌ترین حجم خود قرار دارد. لذا برای حضور در بازارهای خارجی و به‌ویژه برای پذیرش ریسک، نیازمند رتبه‌بندی موسسات معتبر و قبل از آن نیازمند سرمایه و نیروی انسانی متخصص هستیم.

## شعب بیمه البرز روزهای تعطیل نوروز آماده خدمت رسانی به هموطنان هستند

به گزارش روابط عمومی و بین‌الملل، شعب سراسر کشور شرکت در روزهای تعطیل دوم، سوم و چهارم فروردین ۱۳۹۴ از ساعت ۹ تا ۱۳ به ارائه خدمت خواهند پرداخت.

تمامی شعب شرکت بیمه البرز در مراکز استان‌ها و شعبه تخصصی پرداخت خسارت خودرو در استان تهران در روزهای تعطیل نوروز ۱۳۹۴ آماده ارائه انواع خدمات بیمه‌ای به هموطنان هستند.

این گزارش حاکی است همچنین مرکز پرداخت خسارت سیار بیمه البرز به شماره تلفن ۸۴۳۲۵ (۰۲۱) در استان‌های تهران، قزوین، قم، خوزستان، بوشهر، هرمزگان، البرز، آذربایجان غربی، سمنان، آذربایجان

شرقی، گلستان، مازندران و خراسان رضوی در روزهای تعطیل نوروز از ساعت ۸ تا ۱۴ به جز روزهای اول و سیزدهم فروردین آماده ارائه خدمات ارزیابی خسارت به بیمه‌گذاران زیان‌دیده تصادفات رانندگی است.





مدیرعامل در گفت و گو با «ریسک نیوز» عنوان کرد:

## پیش بینی می کنم سال ۹۴ به سبب ورود نقدینگی به صنعت بیمه سال سختی باشد

وی تاکید کرد: صنعتی که بازدهی سهام آن کمتر از ۱۲ درصد است، انگیزه هر گونه سرمایه گذاری را از سوی صاحبان سهام کاهش می دهد.

به گفته وی مجموعه عوامل برونزا و درونزا نشان می دهد، به شدت سال سختی را در صنعت بیمه پیش رو خواهیم داشت.

به گزارش ریسک نیوز در عین حال که صنعت بیمه متأثر از کاهش درآمد اقتصادی دولت با مشکلات عدیده ای در سال جدید روبه رو خواهد بود اما آنچه که مسلم است، شرکت های بیمه با اصلاح ساختار درونی، ارائه محصولات نوآورانه، پیاده سازی شیوه های اثرگذار و نوین بازار یابی و حرکت به سمت افزایش فروش بیمه نامه های عمر و زندگی و همچنین پیاده سازی سیستم های نرم افزاری بدون شک می توانند تا حدودی از فشار اقتصادی تحمیلی بکاهند و به عبارتی از بحران ها فرصت بسازند.

علاوه بر این اصلاح ساختار نظارتی مقام ناظر و بازنگری در قوانین بیمه بدون شک حرکت را برای شرکت های بیمه در این مسیر ناهموار سهل تر خواهد کرد.



تحمیلی به صنعت بیمه آنقدر زیاد است که عملاً انگیزه سرمایه گذاری جدید از شرکت های بیمه گرفته می شود. مدیرعامل بیمه البرز افزود: در اکثر کشورهای دنیا برای توسعه فرهنگ بیمه معافیت های مالیاتی برای محصولات بیمه ای منظور می شود در حالیکه در ایران قانونگذاران به وضع عوارض متعدد بر رشته های بیمه ای اقدام می کنند.

بنابراین می توان پیش بینی کرد، کاهش درآمدهای نفتی و تاثیر آن بر مناسبات اقتصادی صنعت بیمه را نیز تحت تاثیر قرار خواهد داد.

تاجدار در ادامه به عوامل درونزای موثر بر صنعت بیمه اشاره کرد و اظهار داشت: نگاه من به رشد صنعت بیمه و نحوه سرمایه گذاری ها و افزایش سرمایه در سال ۹۴ به شدت منفی است زیرا عوارض

مدیرعامل بیمه البرز سال ۹۴ را سال سختی برای صنعت بیمه پیش بینی کرد و افزود: عوامل برونزا و درونزا از جمله کاهش شدید قیمت نفت و عوارض تحمیلی بر صنعت بیمه سال سختی را برای بیمه گران رقم خواهد زد.

سیدرسول تاجدار، در گفت و گو با خبرنگار «ریسک نیوز» با اشاره به اینکه شاخص های صنعت بیمه در سال ۹۳ نمایانگر رشد ۳۱ تا ۳۵ درصدی حق بیمه است، افزود: پیش بینی می شود، صنعت بیمه تا پایان سال جاری حدود ۲۱ هزار میلیارد تومان حق بیمه خواهد داشت.

مدیرعامل بیمه البرز سال ۹۴ را سال سختی برای صنعت بیمه پیش بینی کرد و افزود: پیش بینی می کنم سال ۹۴ به سبب ورود نقدینگی به صنعت بیمه سال سختی باشد.

وی به تحلیل عوامل برونزای اثرگذار بر صنعت بیمه پرداخت و اظهار داشت: به دلیل اینکه فعالیت های اقتصادی در ایران به شدت تحت تاثیر درآمدهای نفتی هستند و از آنجا که درآمد نفت در سال جاری کاهش یافته است؛

### رؤسای انجمن های استانی نمایندگان با مدیرعامل دیدار کردند

اصلاح موارد و تغییرات باید با تأمل بیشتری انجام گیرد. مدیرعامل تاکید کرد: دچار خود سانسوری نشویم و اگر مشکلاتی وجود دارد نمایندگان در صورت رفع نشدن مشکلات می توانند به انجمن صنفی اعلام کنند تا از طریق انجمن به اطلاع رسیده و بررسی شود.

به گزارش روابط عمومی و بین الملل، اصلاح قرارداد نمایندگی، تغییر در نحوه نگرش کارمزد قراردادهای گروهی جهت ترغیب نمایندگان برای افزایش جذب پورتنفوی بیمه گزاران بزرگ و بازدید ثالث های منقضی شده از مهم ترین موضوعاتی بود که توسط رؤسای انجمن های صنفی استانی نمایندگان بیمه البرز در این دیدار مطرح شد.

رؤسای انجمن صنفی نمایندگان استانی و اعضای هیات مدیره انجمن صنفی نمایندگان با مدیرعامل دیدار و گفت و گو کردند.

رسول تاجدار، مدیرعامل شرکت در این دیدار درباره موضوع قرارداد نمایندگان با شرکت و درخواست انجمن های صنفی استان ها مبنی بر بازبینی قراردادهای موجود بیمه البرز با نمایندگان توضیح داد: در این راستا رعایت حقوق نمایندگان و حقوق شرکت باید در نظر گرفته شود و هرگونه تغییر قرارداد که مغایر با قانون و مصوبات شورای عالی بیمه نباشد امکان پذیر است.

وی ادامه داد: به دلیل این که قرارداد نمایندگی برای طرفین تعهدآور است،

### اهدای بیمه امید آفرین به کودکان بی سرپرست



یک نیکوکار، بیمه امید آفرین بیمه البرز را به کودکان بی سرپرست استان هرمزگان اهدا کرد. به گزارش روابط عمومی و بین الملل، علی طیفوری، نیکوکار بندرعباسی، ۱۰۰ فقره بیمه امید آفرین بیمه البرز (تامین هزینه های درمان سرطان) را خریداری و به کودکان تحت سرپرستی سازمان بهزیستی استان هرمزگان اهداء کرد.

این گزارش حاکی است، هموطنان از بدو تولد تا سن ۶۰ سالگی در هنگام سلامت می توانند با خرید بیمه امید آفرین بیمه البرز، در صورت ابتلا به سرطان، هزینه های درمان خود را تا سقف ۴۵۰ میلیون تومان از بیمه البرز دریافت کنند. بنا بر این گزارش، این امکان برای افراد نیکوکار نیز وجود دارد که این بیمه نامه را تهیه و به افراد نیازمند اهداء کنند.



## اخلاق و آیین رفتار حرفه‌ای در بیمه‌های زندگی

گردآوری: علی فرزین مدیر بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری مهرماه ۱۳۹۳

که اطمینان‌بخش حفظ شایستگی و صلاحیت حرفه‌ای عوامل فروش محسوب می‌گردد.

نپرداختن عوامل فروش به فعالیت‌های سیاسی، توجه کافی به حساسیت‌هایی که معمولاً مردم حوزه فعالیت نسبت به تغییرات سریع در اوضاع شخصی و تجاری افراد دارند، توجه به آداب معاشرت، رعایت شئون اجتماع، توجه به سبک لباس پوشیدن در محیط کار و پرهیز از هرگونه فعالیتی که می‌تواند بر روابط عوامل فروش با همدیگر، روابط آنان با مشتریان و همچنین روابط آنان با کارکنانشان اثرگذار باشد هم از جمله مواردی است که اطمینان‌بخش وجود مراقبت حرفه‌ای است.

**بخش ۴- گمراه‌سازی (Misrepresentation)** - هیچکدام از عوامل فروش حق ندارند از ارائه اطلاعات غلط و گمراه‌کننده به مشتریان، شرکت، سایر عوامل فروش شرکت و حتی رقبای برای پیشبرد مقاصد کاری خود، استفاده کنند. عوامل فروش باید ادب و احترام را در ارتباطات خود با دیگران جهت انجام وظایف رعایت کنند. آنان باید شریف و روراست باشند و نباید به شهرت و اعتبار حرفه خدشه وارد کنند. اغراق در مورد مدرک تحصیلی، تجارب و نوع خدماتی که می‌توانند ارائه کنند و یا دادن نسبت‌های ناروا به کار دیگران و ذکر برتری‌های اثبات نشده در مقایسه کار خود با دیگران نمونه‌هایی از اعمال منع شده طبق این بند است.

**بخش ۵- خلاف کاری (Misconduct)** - نه تنها اطلاع از مقررات به عنوان یک ضرورت شناخته می‌شود که حتی نباید از این اطلاع در جهت دور زدن مقررات و یا انجام اعمالی خلاف آن توسط عوامل فروش بهره‌برداری شود. همچنین ارتکاب عوامل فروش به هرگونه جرم، جنایت، دزدی، خیانت در امانت، کلاهبرداری، همفکری یا مشارکت با هر کسی در انجام اقدامات پول‌شویانه و هرگونه تقلب یا فساد مالی و اقتصادی، دادن رشوه برای بازاریابی و همچنین سابقه ورشکستگی هم از مصادیق خلاف کاری است. عوامل

### مقدمه

همواره از «اخلاق» به عنوان نقطه مقابل «قانون» یاد می‌شود و سال‌هاست که به خاطر ضمانت اجرایی نداشتن اخلاق، بشر به سمت مقررات‌گذاری برپایه الزامات قانونی و حقوقی برآمده بود. اما امروزه دوباره بشر و دنیای صنعتی به سمت بهره‌مندی از الزامات اخلاقی نه تنها گرایش پیدا کرده بلکه آنرا آن قدر مهم و حیاتی به شمار می‌آورد که انگار در نبود آن هیچ چیزی نمی‌تواند وجود داشته باشد. و به عبارت معروف‌تر «سنگ روی سنگ بند نمی‌شود».

صاحبان حرف و مشاغل امروزی موفقیت خود را در داشتن مرام یا به عبارت دیگر همان اصول اخلاق یا آیین رفتار حرفه‌ای می‌بینند و تلاش دارند تا با کمک سازمان‌های مردم‌نهاد (سمن یا NGOها) اینگونه مقررات اخلاقی را در کار خود داشته و رعایت کنند. این مقاله با هدف تاکید بر جایگاه اخلاق و آیین رفتار حرفه‌ای در بیمه‌های زندگی که به دلیل آثار بلندمدت بیمه‌نامه‌ها ضرورت آن بیشتر از سایر انواع بیمه مطرح است، تهیه و تقدیم حضور همکاران شرکت بیمه البرز به خصوص واحدهای صفی (اعم از شعب و همکاران شبکه فروش) و همچنین واحدهای ستادی و فنی می‌گردد.

### تعریف اخلاق و رفتار

اخلاق علم «چگونه بودن» و «چگونه رفتار کردن» است.  
 ● «چگونه بودن» به خلق و خوی‌ها و ملکات وجودی انسان برمی‌گردد.  
 ● «چگونه رفتار کردن» به اعمال (شامل گفتار) مربوط است.  
 ● این دو بر همدیگر تاثیر متقابل دارند.

### طبقه‌بندی اخلاق

اخلاق عمومی از تعلیمات فردی، خانوادگی، تحصیلی و محلی افراد نشأت می‌گیرد و تکلیف حقوق اولیه فرد در قبال جامعه و دیگران را برای او مشخص می‌کند. اخلاق حرفه‌ای حالت کاربردی‌تر اخلاق عمومی را در قلمرو یک شغل خاص تعیین و براساس آن «خوب و بد» و یا «درست و نادرست» بودن رفتار حرفه‌ای تعریف و تبیین می‌شود. این ضوابط توسط مرجع حرفه‌ای مورد قبول اعضای حرفه وضع و لازم‌الاجرا می‌گردد. مانند کانون وکلای رسمی دادگستری، انجمن صنفی نمایندگان بیمه و...

### ضرورت و اهداف اخلاق حرفه‌ای

● ضرورت و اهمیت اخلاق حرفه‌ای در بیمه‌های زندگی برآمده از نیاز انکارناپذیر صنعت بیمه به برخورداری از مقبولیت اجتماعی در بین جامعه است.

● تنها در سایه رعایت اخلاق حرفه‌ای است که می‌توان اطمینان داشت تا معاملات بیمه‌های زندگی به شکل منصفانه منعقد شده و عادلانه ادامه پیدا کند. به عبارت دیگر، در سایه نبود آیین رفتار و عدم پایبندی به اخلاق حرفه‌ای عوامل فروش بیمه‌های زندگی (شامل شرکت، نمایندگان ۷۵، کارگزاران، نمایندگان ۵۴، بازاریابان و مربیان فروش) هیچ ارزش افزوده‌ای برای قراردادهای بلندمدت بسته شده نخواهند داشت و مقبولیت اجتماعی و اطمینان مشتریان در معرض مخاطره قرار خواهد گرفت.

### حرفه و حرفه‌ای‌گری

حرفه یک فعالیت شغلی است که خدمات شغلی را به شکل تخصصی و متمایز به جامعه عرضه کرده و نیاز به

مقبولیت اجتماعی هم دارد.

نمونه‌هایی از مشاغلی که محتاج مقبولیت اجتماعی هستند.

- حرفه وکلای حقوقی
- حرفه پزشکی
- حرفه پرستاری
- حرفه حسابداری
- حرفه مشاوره مالی
- حرفه بیمه‌گری

### حرفه و مقبولیت اجتماعی

مقبولیت اجتماعی یک حرفه، لازمه بقای آن است یک‌شغل هنگامی به‌عنوان یک حرفه معتبر اجتماعی شناخته می‌شود که:

● نظام تعریف شده‌ای برای تعاملات حرفه با اجتماع و مردم وجود داشته و همه اعضا به آن پای‌بند باشند.

● نظام تعریف شده‌ای هم برای تعاملات اعضا با همدیگر وجود داشته و همه اعضا به آن پای‌بند باشند.

● عضویت در حرفه، امتیازهای اجتماعی (اعم از معنوی و مادی) برای عضو داشته باشد.

### خصایص اعضای هر حرفه

وجود خصایص زیر برای اعضای یک حرفه لازم است:

● خبرگی در مهارتی خاص و مبتنی بر اندیشه که از طریق آموزش، کارآموزی و

تجربه به دست آمده باشد؛

● پای‌بندی اعضا به اخلاق و آیین رفتار حرفه‌ای و نظام ارزشی مشترکی که توسط مرجع اداره‌کننده حرفه وضع می‌شود؛

● پذیرش وظیفه و مسئولیت در قبال جامعه در کلیت آن

اصول هفت‌گانه اخلاق و آیین رفتار حرفه‌ای در بیمه‌های زندگی

**بخش ۱- اصل اول - حرفه‌ای‌گری (Professionalism)**

**بخش ۲- آگاهی از مقررات (Knowledge of law)** - آگاهی از آخرین قوانین، مقررات و ضوابط وضع شده (چه در داخل صنعت، چه در داخل شرکت و چه در خارج از صنعت) جزو ضروریات اولیه کار و تکلیف یکایک عوامل فروش است.

**بخش ۳- صلاحیت و مراقبت حرفه‌ای (Professional Competence & Due Care)** - عوامل فروش باید زمانی در

ارائه خدمات بیمه زندگی قبول نقش کنند که توانایی ایفای وظایف مقرر شده برای آن نقش را داشته باشند و در موارد لازم بتوانند در اجرای کار از همکاری یا مشورت دیگران استفاده کنند.

به روز نگه داشتن سطح دانش و مهارت حرفه‌ای خود متناسب با تحول روش‌ها، فنون و مقررات مربوطه از مواردی است



فروش باید در روابط حرفه‌ای و معاملات خود صادق و پرهیزکار باشند. صداقت، صراحت و انصاف، لازمه درستکاری و پرهیز از خلاف کاری است.

**بخش ۶- اصل دوم- هم‌گرایی در بازار (Integrity of markets)**

**بخش ۷- اطلاعات محرمانه قابل توجه (Material non public information)**

عوامل فروش باید اطلاعاتی که در جریان کسب و کار خود از شرکت و مشتریان به دست می‌آورد را تا زمانی که به شکل عمومی منتشر نشده‌اند، محرمانه تلقی کنند و مراقب باشند که نه خود و نه دیگران از این اطلاعات غیرعمومی بهره‌برداری نداشته باشند.

**بخش ۸- دگرنمایی در بازار (Market manipulation)**

فروش نباید واقعیات کاری خود را به شکلی دگرنمایی و دستکاری کنند که موجبات گمراهی دیگران در مورد وی را فراهم سازد.

**بخش ۹- احترام به منافع دیگران (Hold in respect)**

مقدم شمردن رعایت حقوق و منافع دیگران بر حقوق و منافع خود در کلیه مراودات عوامل فروش لازمه حرفه‌ای‌گری است. پیش‌قدم شدن در حل و فصل اختلافات واقع شده بین عوامل فروش و گذشت در مواردی که طرف اختلاف به موازین اخلاقی مشخص شده‌ای پای‌بند نیست هم از مصادیق احترام به منافع دیگران است.

**بخش ۱۰- اصل سوم- تکالیف نسبت به مشتریان (Duties to clients)**

**بخش ۱۱- وفاداری، احتیاط و مراقبت (Loyalty, Prudence and Care)**

عوامل فروش باید به شکلی عمل کنند که اولویت داشتن تامین منافع مشتریان بر منافع سایر طرفهای درگیر در معامله به درستی آشکار بوده و امانتدار بودن آنان در این موضوع به روشنی مشخص و قابل درک توسط مشتری باشد.

**بخش ۱۲- بررسی درست و منصفانه (Fair Dealing)**

عوامل فروش باید در ارتباط با مشتریان مربوط به خود نسبت به درستی توصیه‌های عرضه شده از جانب آنان و همچنین پیشنهادات ارائه شده از سوی مشتریان اطمینان یابند.

عرضه بیمه با یک شکل واحد به تمامی آحاد مشتریانی که از سطوح مختلف درآمدی، انتظاری و فکری برخوردارند،

در مواردی می‌تواند به منزله عدم بررسی درست و منصفانه توصیه و پیشنهاد بیمه باشد.

**بخش ۱۳- مناسب بودن (Suitability)** - هر کدام از عوامل فروش در ارتباط با امور مشتریان مربوط به خود باید مراقبت داشته باشند که با طرح سؤالات منطقی، قابل درک و قابل قبول تلاش کند تا:

الف) شناختی کافی از دیدگاه‌های مشتری درباره سرمایه‌گذاری، ریسک‌ها، بازگشت سرمایه مورد انتظار و از همه مهمتر توان مالی مشتری در طول مدت قرارداد کسب کرده و پس از آن طرح بیمه‌ای مناسب هر مشتری را توصیه کنند. ب) از تناسب طرح ارائه شده به مشتری با وضعیت مالی وی در طول مدت قرارداد هم آگاهی داشته باشند.

پ) عوامل فروش فقط می‌توانند توصیه (Recommendations) داشته باشند و درخواست بیمه (Order) یا ارائه پیشنهاد بیمه (Application) نباید از جانب آنها باشد. توصیه‌ها با این هدف عرضه می‌شوند که ارائه پیشنهاد از جانب مشتری، مناسب‌تر صورت گیرد.

**بخش ۱۴- ارائه عملکرد (Performance Presentation)**

عوامل فروش به هنگام ارائه اطلاعات عملکردی به مشتریان باید دقت و مراقبت حرفه‌ای داشته باشند که ارائه اطلاعات از هر جهت مناسب، درست و کامل است.

**بخش ۱۵- رازداری (Preservation of Confidentiality)**

عوامل فروش باید اطلاعاتی که در جریان کسب و کار خود از مشتریان به دست می‌آورد را محرمانه تلقی و از افشای آنان به دیگران خودداری کنند.

**بخش ۱۶- اصل چهارم- تکالیف نسبت به کارکنان (Duties to employers)**

**بخش ۱۷- وفاداری (Loyalty)**

عوامل فروش باید همواره به وفاداری کارکنان خود اهمیت داده و زمینه‌ای فراهم نکنند تا کم‌توجهی یا بی‌توجهی آنان به مهارت‌ها و توانایی‌های کارکنان زمینه‌ساز فاش شدن اطلاعات محرمانه و خدشه به روابط شرکت، مشتریان و سایر عوامل فروش گردد.

**بخش ۱۸- نظام پاداش‌دهی (Additional Compensation Arrangements)**

عوامل فروش باید تدبیری داشته باشند که اجرت خدمات عادی و فوق‌العاده کارکنان آنها به هیچ عنوان از جانب مشتریان و حتی رقبا داده نشود. قبول هدیه، انعام و هر نوع پاداش توسط کارکنان از سوی مشتریان و رقبا از مصادیق بی‌توجهی در این امر است.

**بخش ۱۹- مسئولیت سرپرستی (Responsibilities of Supervisors)**

هر کدام از عوامل فروش مسئول مستقیم اعمال خلاف مقررات، ضوابط و اخلاق حرفه‌ای کارکنان خود هستند و این مسئولیت به هیچ عنوان قابل تفویض نیست.

**بخش ۲۰- اصل پنجم- تحلیل کافی پیش از توصیه و اقدام (Analysis before recommendations and action)**

**بخش ۲۱- بررسی مبتنی بر شواهد معمول و متعارف (Diligence and reasonable basis)** عوامل فروش در ارائه هر طرح بیمه‌ای به مشتری باید بررسی‌های کافی از تناسب طرح ارائه شده با شرایط هر مشتری داشته باشد.

**بخش ۲۲- ارتباط با مشتریان بالقوه و بالفعل (Communication with clients and prospective clients)**

عوامل فروش باید در ارتباط با مشتریان (اعم از مشتریان بالقوه و بالفعل) اصول عمومی و اهداف بنیادی کار خود را برای آنان روشن و در ارائه و تشریح طرح‌ها برای مشتریان وقایع گذشته و برآوردهای آینده را به شکل متمایز از هم تفکیک نمایند.

**بخش ۲۳- نگهداری سوابق (Record retention)**

عوامل فروش در ارائه طرح‌ها باید همواره سابقه کارهای قبلی و ارتباطات با مشتری را مد نظر داشته باشند.

**بخش ۲۴- اصل ششم- تضاد منافع (Conflicts of interest)**

**بخش ۲۵- افشای موارد تضاد (Disclosure of conflicts)**

عوامل فروش باید اقدامات مقتضی برای شناخت وضعیت‌هایی که به تضاد منافع با مشتری، نمایندگان معرفی شده از سوی مشتری، سایر عوامل فروش شرکت و همچنین حتی‌الامکان عوامل فروش سایر شرکت‌های بیمه منجر می‌شود، داشته باشند. مواجهه با وضعیت تضاد منافع را

باید پیش از هر اقدامی، به نحو مقتضی به اطلاع طرف مقابل رساند. اجتناب از عمل در موقعیت‌های مواجه با تضاد منافع و یا اقدام پس از کسب موافقت طرف مقابل لازمه عمل به اخلاق حرفه‌ای است.

**بخش ۲۶- اولویت معامله (Priority of transaction)**

در تمامی معاملاتی که پای تضاد منافع در میان است، فارغ از عواقب ناشی از افشا یا عدم افشای به موقع تضاد منافع، اولویت همواره از آن معامله‌ای خواهد بود که منافع مشتری در آن در درجه اول قرار گرفته باشد.

**بخش ۲۷- حق الزحمه‌های حواله‌ای (Referral fees)**

پرداخت کارمزد یا کمیسیون برای گرفتن کار و دریافت حق‌الزحمه یا کمیسیون برای ارجاع کار به دیگران موجبات بروز تضاد منافع بوده و در صورت وجود لازم است که عوامل فروش نحوه تعیین و چگونگی مبادله آنرا تعیین و افشاء کرده باشد.

**بخش ۲۸- اصل هفتم- مسئولیت به عنوان بیمه‌گر، نماینده یا مشاور فروش (Responsibilities as insurer, agent or advisor)**

رفتار به عنوان نماینده یا مشاور (Conduct as agent or advisor)

عوامل فروش باید مسئولیت اعمال شغلی و شخصی که موجب خدشه به اعتبار بیمه‌گر و فعالیت‌های بیمه‌گری او در جامعه شود را پذیرا باشند.

**بخش ۳۰- رفتار به عنوان بیمه‌گر (Conduct to insurer)**

نباید با توسل به گمراه‌سازی و ارائه اطلاعات نادرست و اغراق آمیز درباره شرکت، رفتار بیمه‌گری او را به شکلی دیگر در افکار عمومی ترویج کنند که موجب برداشت‌های نادرست جامعه از شرکت و فعالیت‌های آن را فراهم سازد.

منابع و مآخذ:

- 1- Ethical and Professional Standard - CFA Institute
- ۲- اخلاق و آیین رفتار حسابداران حرفه‌ای - سازمان حسابرسی - ترجمه و تالیف: استاد شادروان مصطفی علی‌مدد
- 3- CODE OF ETHICS AND CONDUCT - LIFE INSURANCE ASSOCIATION OF MALAYSIA
- 4- Code - of - Conduct - 2013 - MetLife
- ۵- منشور اخلاق حرفه‌ای صنعت بیمه - مصوب شورای عمومی سندیکای بیمه‌گران ایران



## حضور بیمه البرز در دومین کنگره ملی صنعت حفاری ایران



بیمه البرز در دومین کنگره ملی صنعت حفاری ایران حضور یافت. به گزارش مدیریت روابط عمومی و بین الملل، علاوه بر حضور کارشناسان بیمه البرز در این کنگره با برپایی غرفه در نمایشگاه جانبی، انواع خدمات بیمه‌ای خود در بخش حفاری را به شرکت کنندگان معرفی و تبیین کرد.

## با حمایت بیمه البرز

## نخستین همایش تخصصی - آموزشی حسابرسان داخلی صنعت بیمه برگزار شد



با حضور مدیرعامل و اعضای هیات مدیره بیمه ایران و چندین شرکت بیمه قدرانی شد. در پایان نخستین همایش تخصصی - آموزشی حسابرسان داخلی صنعت بیمه با اهداء لوح قدرانی از مدیرعامل بیمه البرز به خاطر حمایت از این همایش قدرانی شد.

نخستین همایش تخصصی - آموزشی حسابرسان داخلی صنعت بیمه با حضور ۱۷ شرکت بیمه و با حمایت بیمه البرز برگزار شد.

به گزارش روابط عمومی و بین الملل، در این همایش که برای نخستین بار در تاریخ صنعت بیمه برگزار شد، مفاهیم حسابرسی در حوزه حسابرسی داخلی شرکت‌های بیمه بازاندیشی شد.

برگزارکنندگان این همایش همچنین به دنبال آشنایی حسابرسان با مفاهیم پیشرفته حسابرسی داخلی بودند تا رویکرد سنتی آنان تغییر پیدا کند و به روزتر شود. حسابرسان داخلی ۱۷ شرکت بیمه‌ای، جامعه حسابداران رسمی، بورس و اوراق بهادار و مدیران حسابرسی بیمه مرکزی نیز از جمله شرکت کنندگان این همایش بودند. علاوه بر این درحاشیه این همایش از خدمات سید محمد آسوده

## انتصابات

تعدادی از همکاران طی ماه گذشته به سمت‌های جدید منصوب شدند.

با آرزوی توفیق برای این همکاران، اسامی آنان به این شرح اعلام می‌شود.

\* مهرداد حشمتی، رئیس شعبه شریعتی

\* محمد ابراهیم مردانی زوز، معاون بازاریابی شعبه اکباتان

\* عباس عزیززاده مجرد، معاون صدور شعبه بجنورد

\* مهدی رضوانی فرد، معاون خسارت درمان شعبه تخصصی بیمه‌های اشخاص

\* عطیه نوری‌زاده، معاون صدور مجتمع تخصصی اشخاص

\* نرگس پیوسته، معاون بازاریابی و نظارت بر نمایندگان شعبه رضوی مشهد

\* علی یار سرب مهری، معاون امور بیمه‌ای شعبه همدان

\* حسین عابدی شیردار، معاون امور بیمه‌ای شعبه تنکابن

## بازنشستگان

تعدادی از همکاران شرکت پس از تلاش و خدمت صادقانه به افتخار بازنشستگی نائل شدند. برای ایشان آرزوی سلامتی و موفقیت در تمامی مراحل زندگی را داریم.

\* مجید صالحی

\* ناهید منصوری

\* مرضیه جوادیون اصفهانی

\* معصومه نجفی

\* ایرج قورچیان

\* فریده کهن سال

\* شهباز بدخشان ایردموسی

\* طاهره کیه‌حسینی

\* معصومه عبداللهی

\* طاهره نصیری

\* زهرا گنجی

\* سیده زهره هزوه‌ای

\* شیوا پرچی

\* خلیل بجلی

\* سیداصغر صفوی

## تسلیت به همکار

بانهایت تأسف مطلع شدیم همکاران زیر در غم از دست دادن عزیزان خود به سوگ نشسته‌اند. برای عزیزان از دست رفته طلب مغفرت الهی و برای بازماندگان آرزوی صبر و شکیبایی داریم.

\* خانم مهدوی در غم از دست دادن مادر

\* آقای علی پناهی در غم از دست دادن پدر

\* آقای حیدری کورنده در غم از دست دادن مادر

\* آقای محمد علی پور در غم از دست دادن پدر

\* آقای حسین حیدری در غم از دست دادن مادر

\* آقای بیات در غم از دست دادن برادر

## بیمه البرز راهپیمایان ۲۲ بهمن را بیمه کرد

شرکت کنندگان در مراسم ۱۲ بهمن و راهپیمایان ۲۲ بهمن، سالروز پیروزی انقلاب اسلامی تحت پوشش بیمه البرز قرار گرفتند.



به گزارش روابط عمومی و بین الملل، شرکت کنندگان در مراسم ۱۲ بهمن و راهپیمایان ۲۲ بهمن تحت پوشش بیمه عمر و حادثه و مسولیت بیمه البرز قرار گرفتند. این گزارش حاکی است همه ساله بیمه البرز راهپیمایان

