

# آینه پاسارگاد

ارکان ایمان:  
توکل بر خدا، رضا به قضای خدا، تسلیم به امر خدا، و اگذاشتن کار به خدا  
امام رضا(ع)



گرد همایی مدیران ستادی و مدیران مناطق شرکت بیمه پاسارگاد در مشهد مقدس

## آخرین بار کی فکر کردی؟

مردی قوی هیکل در چوب برقی استفاده شد و تصمیم گرفت خوب کار کند. روز اول در جنگل، ۱۸ درخت را قطع کرد. رئیسش به او تبریک گفت و او را به ادامه کار تشویق کرد. روز بعد با انگیزه بیشتری کار کرد، ولی ۱۵ درخت را قطع کرد. روز سوم بیشتر کار کرد، اما فقط ۱۰ درخت برید. به نظرش آمد که ضعیف شده است. نزد رئیسش رفت و عذر خواست و گفت: «نمی دانم چرا هر چه بیشتر تلاش می کنم، درخت کمتری می برم!!!» رئیس پرسید: «آخرین بار کی تبرت را تیز کردی؟» او گفت: برای این کار وقت نداشتم. تمام مدت مشغول بریدن درختان بودم.



## کوچه های خراسان تو را می شناسند...

تو آمدی تا پرندگان خوش العجان، آشیان گزیده بر شاخسار نگاهت، دنیا زیر پر و بال سعادت بگیرند. تا در تاریکای دنیا، آفتاب لبخندت، «شمس الشموس» لحظه های بی کسی انسان ها باشد. تو در ادامه مهربانی خدا در مقدس ترین دقایق موعود، زاده شدی، تا خواب تمام باستان های عقیم، از عطر نفس های تو، به شکوفایی و رویش برسد. سور آمدنت، چه رستاخیزی در چهار گوشه عالم برانگیخته! درختان صف به صف شکوه جاودانه آمدنت را به تماشا ایستاده اند و آبشارها، قد کشیده اند زلالی و سرافرازی نگاهت را جاده ها، شوق رسیدنت را، سراسیمه دویده اند. بوی تو وزیدن گرفت و تمام گردنه های به سمت مدینه چرخیدند. تمام دشت ها پیراهن گل به تن کردند. نزول جاودانه مهربانی است، بر شوره زار غربت و تنهایی زمین، خجسته باد.

موچ های پریشان تو را می شناسند  
ریگ های بیابان تو را می شناسند  
زین سبب برگ و باران تو را می شناسند  
هم تمام شهیدان تو را می شناسند  
ای که امواج طوفان تو را می شناسند  
ای که آیات قرآن تو را می شناسند  
آی پیدای پنهان تو را می شناسند  
چون تمام غریبان تو را می شناسند  
کوچه های خراسان تو را می شناسند

قیصر امین پور

بوی خوش کدام بهار است که شامه زمین را می نوازد؟ هوای پیراهن کدام یوسف است، که دنیا را به سرمستی فرا خوانده است؟ این همه پروانه شناور در هوای عشق، زاده کدام لبخند است؟ آری! رستاخیز عشق است. زمین، به مهمانی آسمان می رود. اهالی ملکوت کجاوه هدایت را به دوش گرفته اند. دسته دسته ستاره، پشت در خانه موسی بن جعفر علیه السلام صفات کشیده اند تا رضای الهی را در رضای تو بجویند. خورشیدی از دامان «نجمه» طلوع کرده است تا سرنوشت تاریک دنیا را به روشنایی و روز برساند.

خوش آمدی ای هشتمین خورشید!

برای شادبودن شادی خود را به هیچکس وابسته نکنید تا همیشه از آن برخوردار باشید. انتظار نداشته باشید همیشه آنچه را در اطراف تان اتفاق می افتد مطابق میل و خواسته شما باشد. هنگام عصیانیت هیچ تصمیمی نگیرید.

### در این شماره می خوانید:

- ۲ کوچه های خراسان تو را می شناسند...
- ۳ چشم اندازی به «حاکمیت شرکتی» در بیمه پاسارگاد
- ۶ دستورالعمل نحوه تشکیل و شرح وظایف واحدها و کمیته های موضوع ماده (۱۱)
- ۸ آیین نامه حاکمیت شرکتی در مؤسسات بیمه (آین نامه شماره ۹۳)
- ۹ گردشگاری مدیران ستادی و مدیران مناطق شرکت بیمه پاسارگاد در مشهد مقدس
- ۱۱ اخلاق حرفه ای و کیفر عدم رعایت آن
- ۱۵ آیا بلاک جبن، می تواند صنعت بیمه را دگرگون کند؟
- ۱۶ باج افزار می تواند کسب و کار را فلاح کند؟
- ۱۷ افکار شما دنبای قان و می سازد، پس زیبایاندیشید
- ۱۸ مردگان متعرج
- ۱۹ نکاهی به واژه نامه تشریحی بیمه
- ۲۱ چگونه با انتقاد غیر منصفانه برخورد کنیم؟
- ۲۲ دیدگاه های شما
- ۲۳ دمی با حافظ
- ۲۴ درجه ای رو به شب و نمایندگی ها



بیمه پاسارگاد

### ماهنامه بیمه پاسارگاد

مدیر مستول : فرامرز روحانی

مدیر داخلی : عبدالوهاب جاذبی

مسئول همانگی و اجرا : سارا ابراهیمی

تحریریه : حمیده زمانی، ماهرخ السادس راستی

نشانی : تهران، خیابان دکتر فاطمی، نبش هشت بهشت، شماره ۲

تلفن روابط عمومی : ۸۸۹۸۳۵۳۱-۲

### ماهنامه آئینه پاسارگاد، آئینه ای برای اتفاقات دستاوردهای بازارگاران

همکاران، نمایندگان، کارگزاران و خوانندگان عزیز ماهنامه می توانند با ارایه مقاله ، تألیف، گردآوری و آثار ادبی و هنری خود حامی ما در تهیه و تدوین نشریه باشند.

ماهنامه آئینه پاسارگاد در رد یا قبول آثار و مطالب مختار است و مسئولیت مقاهم مطالب چاپ شده در ماهنامه بر عهده شخص ارسال کننده می باشد. همچنین مطالب فاقد مشخصات و منابع غیرقابل دسترسی قابل درج نمی باشند.

علاوه بر این می توانند آثار و مقالات خود را از طریق پست الکترونیکی به نشانی

pasargadpr@gmail.com ارسال نمایند.

### در انتظار پیشنهادات و اتفاقات شما

همکاران، نمایندگان، کارگزاران و بیمه گذاران محترم می توانند نظرات، پیشنهادات و

اتفاقات خود را از طریق پایگاه اطلاع رسانی شرکت بیمه پاسارگاد به نشانی

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

صندوق پیشنهادات و اتفاقات به اطلاع مدیران ارشد شرکت برخاستند.



آین نامه آمده است، هیأت مدیره انحصاراً در اختیار اشخاص حقیقی است. در حال حاضر اکثر شرکت‌های بیمه دارای عضو حقوقی در هیأت مدیره خود می‌باشد و در صورت اجرای آین نامه «حاکمیت شرکتی» برای انتخاب اشخاص حقیقی عضو هیأت مدیره با مشکل روبرو خواهد شد، البته بیمه پاسارگاد از این امر مستثنی است. با توجه به این که اشخاص حقیقی اکثریت اعضای هیأت مدیره شرکت بیمه پاسارگاد تشکیل می‌دهند، این امر با آین نامه «حاکمیت شرکتی» دارای حداقل مغایرت است.

به موجب مقررات «حاکمیت شرکتی» اکثریت اعضای هیأت مدیره موظف نباید در شرکت کار انجام داشته باشد. مدیر عامل و هیأت فعالیت‌های اجرایی شرکت را بهده دارند که این موارد نیز در بیمه پاسارگاد رعایت شده، بنابراین بیمه پاسارگاد از این جهات نیز در چارچوب های بحث «حاکمیت شرکتی» عمل کرده است.

اما بحث دیگری که در آین نامه «حاکمیت شرکتی» پیش بینی شده این است که تعداد محدودی از مدیران اجرایی شرکت شامل مدیر عامل و معاونین شرکت که عضو هیأت اعمال هم تلقی می‌شوند می‌توانند عضو هیأت مدیره باشند که اجرای این امر نیز در بیمه پاسارگاد میسر است. لذا با توجه به محدودیت نیروی انسانی متخصص در

صنعت بیمه این امر در سایر شرکت‌های بیمه قطعاً چالش‌هایی مواجه خواهد شد. برای مرحله بعدی تقویت و اجرای اساسنامه است که با توجه به مغایرت‌هایی که بین اساسنامه و آین نامه «حاکمیت شرکتی» وجود دارد، موارد مغایرت به سنديکای بیمه گران و بیمه مرکزی اعلام شده که اگر این موارد بازنگری شود و به مرحله نهایی بررسد، اساسنامه را می‌توانیم با آین نامه اصلاح شده، تطبیق داده و تصویب نماییم که برای این امر نیاز به برگزاری مجمع فوق العاده است که در آذر ماه برگزاری دو مجمع عمومی و فوق العاده اتفاق خواهد افتاد.

چنانچه تغاهی داشته باشیم به تفکیک هیأت مدیره و هیأت اجرایی باید بینیم اجرای این امر در بیمه پاسارگاد چگونه روی می‌دهد؟ ما در بحث اصلی در ساختار بیمه پاسارگاد داریم؛ یکی پیش بینی قائم مقام برای مدیر عامل است؛ یعنی بعد از تصویب این اساسنامه مدیر عامل یک قائم مقام خواهد داشت و دیگری انتخاب چهار معاون که این معاونین، مدیر عامل و قائم مقام، هیأت اعمال را تشکیل می‌دهند. همچنین در بحث هیأت اعمال به نوعی با تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی ها در سطوح بالای شرکت بیشتر از شرکت‌های دیگر آمادگی داریم.

اما زمانی که اجرای «حاکمیت شرکتی» تفکیک مدیریت از مالکیت را مطرح می‌کند، می‌بینیم که بیرون از سازمان دستگاه‌های ناظر نیز مؤثر هستند. همان طور که دستگاه‌های ناظر در مورد اجرای «حاکمیت شرکتی» تشریک مساعی کرده و اساسنامه نمونه‌ای را که مورد تأیید سازمان بورس و بیمه مرکزی است، تهیه نموده اند. این اعتقاد وجود دارد که به نحوی اساسنامه نمونه نوشته شده که بحث «حاکمیت شرکتی» در آن مستتر باشد.

**از مهم ترین اهداف «حاکمیت شرکتی» شفافیت، انصاف، راستی، رعایت حقوق تمام ذی نفعان، مسئولیت پذیری و پاسخگویی است. در شرکت‌های بیمه علاوه بر این ها موضوعاتی مانند مدیریت رسیک و گزارشگری به موقع به نهاد ناظر در کانون توجه «حاکمیت شرکتی» قرار دارد.**

روحانی و عقداً در ادامه بحث، ابعاد درون سازمانی اجرای «حاکمیت شرکتی» در بیمه پاسارگاد را بر شمردند و مهم ترین آن‌ها را بازبینی و تصویب ساختار سازمانی جدید (چارت سازمانی) شرکت دانستند. طبق آخرین تضمیمات در خصوص ساختار سازمانی تغییراتی صورت گرفته است. با الزام آین نامه «حاکمیت شرکتی» چند کمیته زیر نظر میزان سرمایه شان بالا می‌رود دیگر مالکان قبلی مدیران شرکت نیستند و نیاز به مدیران متخصصی دارند که در پیشبرد امور از آن‌ها استفاده شود. این مدیران متخصص که در چارچوب قوانین به عنوان هیأت مدیره و یا مدیران اجرایی عمل می‌کنند، باید حافظه شرکت (مدیران کلیدی) از دیگر آثار اجرای «حاکمیت شرکتی» در بیمه پاسارگاد داشت.

نحوه اجرای «حاکمیت شرکتی» در بیمه پاسارگاد از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. سعی شده است موضوعات این شکل گرفت و با قوانین بانک مرکزی مطابقت داده شد. در عالی بیمه اجرایی شده و رفع تفاوت‌های آن با ساختار قبلی شرکت در دستور کار قرار گردید.

#### پاسخگویی، شفافیت، عدالت و رعایت حقوق ذی نفعان از اصول «حاکمیت

شرکتی» است. در اینجا باید عنوان شود که کارکنان، مالکان و سازمان‌های ذیرپیغ از ذینفعان بحث «حاکمیت شرکتی» شمرده می‌شوند.

گفتنی است، رکن اصلی «حاکمیت شرکتی» بحث پاسخگویی است. مجموعه مقررات «حاکمیت شرکتی» در مورد روابط میان مدیریت، هیأت مدیره، سهامداران و سایر ذی نفعان را مشخص نموده است. «حاکمیت شرکتی» همچنین ساختاری را فراهم می‌کند که از طریق آن اهداف شرکت تنظیم شده و روش‌های دستیابی به آن اهداف و نظرات بر عملکرد سازمان تعیین گردد. قانون تجارت و چارچوب کلی «حاکمیت شرکتی» محدودیتی برای شخصیت حقیقی یا حقوقی اعضای هیأت مدیره تعیین نکرده است، لیکن در این

## چشم اندازی به «حاکمیت شرکتی» در بیمه پاسارگاد



### یکی از مهم ترین اهداف «حاکمیت شرکتی» شفافیت و پاسخگویی به ذی نفعان است

براساس اعلام بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران به منظور اجرای آین نامه «حاکمیت شرکتی» مصوب شورای عالی بیمه، نمونه اساسنامه شرکت‌های بیمه در چارچوب این آین نامه با تأیید سازمان بورس و اوراق بهادار تهیه و به شرکت‌های بیمه ابلاغ شد تا پس از تصویب مجامعه به مرحله اجرا گذاشته شود.

بحث «حاکمیت شرکتی» و اهداف آن در صنعت بیمه مارا بر آن داشت تا با حضور معاعنین مدیرعامل موضوع «حاکمیت شرکتی» و نگاه ویژه شرکت بیمه پاسارگاد را به این موضوع بررسی نماییم. آقایان فرامرز روحانی و سید مرتضی حسنی عقداً در خصوص پیشنهاد و اجرای «حاکمیت شرکتی» در صنعت بیمه و آماده سازی اجرای آن در بیمه پاسارگاد اظهار داشتند: در گذشته‌های نه چندان دور مالکیت با مدیریت بنگاه‌های اقتصادی انتسابی بیشتری داشت، به عبارت دیگر نفر اول مدیریت سازمان یا مجموعه به عنوان مالک آن مجموعه نیز محسوب می‌شد و هر منافع کلیه ذی نفعان مؤسسه باشند.

«حاکمیت شرکتی» در حوزه‌های مالی ابتدا در صنعت بانکداری وارد عمل شد و اصطلاحات و عناوین آن شکل گرفت و با قوانین بانک مرکزی مطابقت داده شد. در

سال‌های گذشته بحث «حاکمیت شرکتی» در سازمان بورس اتفاق افتاد و با عنوان راهبری شرکت‌های از این نامه راهبری شرکتی توپی و پیش نویس آن نیز نهایی شد ولی در اجراء در زمان مطابقت با واقعیت‌های بازار سرمایه، اجرایی نشد و مسکوت باقی ماند. اخیراً این امر در حوزه بورس نیز در دست اقدام است.

«حاکمیت شرکتی» از ابعاد درون سازمانی و بیرون سازمانی متعددی برخوردار است. مجموعه مقررات «حاکمیت شرکتی» در بورس اوراق بهادار و بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران به عنوان نهاد ناظر عمده ترین ابعاد بروز سازمانی بحث «حاکمیت شرکتی» می‌باشد. صرف نظر از این که مالکیت و مجموعه افراد که با هم نسبت خانوادگی دارند افرادی از میان خود را به عنوان هیأت مدیریت انتخاب می‌کنند. مدیریت فعلی شرکت‌های بیمه به گونه‌ای است که عمدتاً با مالکیت نوع اول اداره می‌شوند. در چنین شرایطی با اجرای «حاکمیت شرکتی» پذیرش شود.





## گردهمایی مدیران ستادی و مدیران مناطق شرکت بیمه پاسارگاد در مشهد مقدس



وی انزوید: مدیران مناطق که نقطه اتصال کل جامعه به شرکت هستند بایستی همین فنکر را داشته و مدیرانی باشند که وقتی خواسته ای دارند، پشت آن فکر و نظر باشد، چرا که وقتی فکر، نظر و ایده داشته باشند حتماً به برنامه سازنده دست خواهند یافت.

ما دوست داریم در سازمان «مدیران چه می خواهیم» را داشته باشیم، مدیرانی که قالب فکری شان برقراری عدالت مابین ذی نفعان سازمان بوده خواسته های منطقی و برنامه ریزی شده خود را مطالبه کنند و پیگیر هم باشند.

مدیر عامل بیمه پاسارگاد ادامه داد: باید در سال جاری بیش از پیش سیاست

تمرکز زیبایی را به عنوان یکی از اهداف شرکت در نظر بگیریم و هرچه بیشتر کار را به مدیران

مناطق و اگذار کنیم، طبیعی است که مدیر منطقه نایبد قائم به شخص باشد بلکه باید

یک سازمان را در مجموعه خود ایجاد کند. آن ها باید خود را از کار اجرایی صرف خلاص

کنند و وظایف مدیریتی را به عهده بگیرند وظایفی نظیر برنامه ریزی، سیاست های توسعه ای

وارانه این پیشنهادهای تابیخترین بازدهی را به دست آورند.

ایشان افزودند: باید تضمیم بگیرید به جای این که سازمان برای شما برنامه ریزی

کند، شما برname خود را به ما پیشنهاد دهید. بنابراین به نظر می رسد باید

یک راهبرد حداقل برای نیمه دوم سال و یا ابتدای سال ۱۳۹۸ براساس اهداف کلان، چهارچوب

های مشخص به شما اعلام شده تاز مناطق شرکت بیمه پاسارگاد

در این گردهمایی رهنمون هایی از جانب مدیر عامل، معاونین و مدیران کل بیمه های اموال

و اشخاص در جهت پیشبرد اهداف بیمه پاسارگاد بیان شد.

گردهمایی مدیران ستادی و مدیران مناطق سراسر کشور بیمه پاسارگاد به دعوت مدیریت منطقه ۲ و موافق مدیر عامل، با حضور آقای مصصوم ضمیری مدیر عامل و معاونین ایشان در ایام دهه کرامت (ولادت حضرت مصوصومه (س) و حضرت امام رضا(ع)) در روز چهارشنبه ۲۷ تیر ماه در محل ساختمان منطقه ۲ بیمه پاسارگاد در شهر مشهد مقدس برگزار شد.

مصطفی ضمیری ضمن حضور در گردهمایی مدیران مناطق و مدیران ستادی ابتدا با تبریک ایام اظهار داشت: بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران چندی پیش این نامه حاکمیت شرکت را تصویب و به شرکت های بیمه اعلام نمود. اگر بخواهیم خلاصه ضوابط تعیین مصادیق قراردادها و معاملات بیمه ای و غیربیمه ای با اهمیت توسعه بیمه مرکزی تعیین می شود.

آین نامه شماره ۹۲/۲ این نامه حاکمیت شرکت در مؤسسات بیمه (آین نامه شماره ۹۳) را به شرح زیر اصلاح و به عنوان «آین نامه شماره ۹۲/۲» و مکمل آین نامه مذکور تصویب نمود:

۱- ماده ۱۴ آین نامه به شرح زیر اصلاح شد:

«ماده ۱۴- مؤسسه بیمه نمی تواند شخصی را که برای چهار سال متولی حسابرسی آن مؤسسه را بر عهده داشته است، برای سال بعد به عنوان حسابرس و بازرس قانونی خود انتخاب نماید.

تبصره- چنانچه سازمان حسابرسی یا مؤسسانی که مطابق دستورالعمل سازمان بورس و اوراق بهادار و بیمه مرکزی از رعایت الزام به تعییر پس از ۴ سال معاف هستند، به عنوان حسابرس مستقل و بازرس قانونی مؤسسه بیمه انتخاب شده باشد از شمول این ماده مستثنی خواهد بود.

آین نامه شماره ۹۲/۱ شورای عالی بیمه در اجرای ماده ۱۷ قانون تأسیس بیمه مرکزی ایران و بیمه گردی، در جلسه مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۲۴ آین نامه حاکمیت شرکت در مؤسسات بیمه (آین نامه شماره ۹۳) را به شرح زیر اصلاح و به عنوان «آین نامه شماره ۹۲/۲» و مکمل آین نامه مذکور تصویب نمود:

۱- بند زیر جایگزین بند ۴ ذیل ماده ۱ شد:

۴- اشخاص مرتبط:

الف - سهامدار عده مؤسسه بیمه و اقارب نسبی و سبی و درجه یک از طبقه اول وی،  
ب - مدیران کلیدی مؤسسه بیمه موضوع آین نامه شماره ۹۰ و اقارب نسبی و سبی درجه یک از طبقه اول آن ها،

۲- مواد ۵ و ۶ حذف و مواد زیر به ترتیب جایگزین مواد ۱۳، ۲ و ۱۶ آین نامه گردید:  
«ماده ۲- مؤسسه بیمه موظف است امور خود را از طریق هیأت مدیره و هیأت عامل اداره نماید. اختیارات هیأت مدیره در اساسنامه مؤسسه بیمه تعیین می شود و وظایف و حدود اختیارات هیأت عامل توسط هیأت مدیره تعیین خواهد شد.»

«ماده ۱۳- هیأت مدیره موظف است ترتیبی اتخاذ کند که مؤسسه حسابرسی مستقل و بازرس قانونی و اعضای هیأت مدیره و مدیر عامل مؤسسه حسابرسی مستقل و بازرس قانونی، سمت یا سهم عده در مؤسسه بیمه نداشته باشند. همچنین کارکنان کلیدی مؤسسه بیمه مندرج در آین نامه شماره ۹۰ که طی سه سال اخیر در مؤسسه بیمه سمت داشته اند، نمی توانند مدیر عامل و عضو هیأت مدیره مؤسسه حسابرسی مستقل و بازرس قانونی مؤسسه بیمه باشند.»

«ماده ۱۶- مؤسسه بیمه موظف است قراردادها یا معاملات بیمه ای و غیربیمه ای با اهمیت خود با اشخاص مرتبط را افشا نماید و اطلاعات قراردادها و معاملات مذکور و نحوه افسای آن ها را حداکثر ظرف مدت پانزده روز بعد از عقد قرارداد به بیمه مرکزی گزارش نماید. ضوابط تعیین مصادیق قراردادها و معاملات بیمه ای و غیربیمه ای با اهمیت توسعه بیمه مرکزی تعیین می شود.»

آین نامه شماره ۹۲/۲ این نامه حاکمیت شرکت در مؤسسات بیمه (آین نامه شماره ۹۳) را به شرح زیر اصلاح و به عنوان «آین نامه شماره ۹۲/۲» و مکمل آین نامه مذکور تصویب نمود:

۱- ماده ۱۴ آین نامه به شرح زیر اصلاح شد:

«ماده ۱۴- مؤسسه بیمه نمی تواند شخصی را که برای چهار سال متولی حسابرسی آن مؤسسه را بر عهده داشته است، برای سال بعد به عنوان حسابرس و بازرس قانونی خود انتخاب نماید.

تبصره- چنانچه سازمان حسابرسی یا مؤسسانی که مطابق دستورالعمل سازمان بورس و اوراق بهادار و بیمه مرکزی از رعایت الزام به تعییر پس از ۴ سال معاف هستند، به عنوان حسابرس مستقل و بازرس قانونی مؤسسه بیمه انتخاب شده باشد از شمول این ماده مستثنی خواهد بود.

تبصره- مسئولین واحدهای موضوع ماده ۱ این دستورالعمل حسب مورد موظفند گزارش خود را که حداقل مشتمل بر ارزیابی و اظهارنظر پیرامون موارد مندرج در این ماده است در مقاطع زمانی سه ماهه علاوه بر مدیر عامل به کمیته مربوط ارائه نماید.

ماده ۸- کمیته های موضوع ماده ۲ این دستورالعمل دارای وظایف زیر هستند:

۱-۸- حسابرسی و کنترل داخلی:

- تهیه و پیشنهاد راهبردهای حسابرسی و کنترل داخلی مؤسسه بیمه و بروزرسانی آن جهت تصویب در هیأت مدیره.  
- نظارت بر فرآیند حسابرسی خارجی و داخلی مؤسسه بیمه.

- نظارت بر صورت های مالی، گزارش دهی مالی و فرآیندهای گزارشگری و افشاء اطلاعات مؤسسه بیمه.

- اعلام نظر در خصوص وضعیت توانگری مؤسسه بیمه و برنامه های ترمیم وضعیت مالی جهت تصویب در هیأت مدیره.

- نظارت بر عملکرد واحد حسابرسی و کنترل داخلی و سنجش کارایی سیستم حسابرسی و کنترل داخلی مؤسسه بیمه و نحوه گزارش دهی آن.

۲- مدیریت ریسک:

- تهیه و پیشنهاد راهبردهای مدیریت ریسک موزسی بیمه برای تصویب در هیأت مدیره و تصویب برنامه اجرایی مدیریت ریسک موزسی بیمه.

- نظارت بر کارایی و اثربخشی سیستم مدیریت ریسک موزسی بیمه و ارائه پیشنهادهای رفع نقاط ضعف آن به هیأت مدیره.

- اعلام نظر در خصوص کفایت ذخایر فنی به تفکیک رشته های بیمه ای، کفایت میزان پوشش ها و نوع قراردادهای انکابی و صلاحیت بیمه گران انکابی و نصاب های سرمایه گذاری مؤسسه بیمه جهت تصویب در هیأت مدیره.

۳- تطبیق مقررات و جبران خدمات:

- تدوین راهبردهای پایش انتبهق مقررات موزسی بیمه با قوانین و مقررات جهت تصویب در هیأت مدیره.

- برناهه ریزی برای ارتقاء و حفظ فرهنگ تطبیق مقررات در تمام سطوح سازمانی موزسی بیمه.

- نظارت بر عملکرد واحد تطبیق مقررات و نحوه گزارش دهی آن.

- تهیه و پیشنهاد مشور اخلاق حرفا های جهت تصویب در هیأت مدیره موزسی بیمه.

- تهیه و پیشنهاد سیاست های کلی متابع انسانی و ضوابط عزل و نصب انسانی و کارکنان شامل تعیین شرایط احرار، فرآیندهای آموزش، نحوه ارتقاء و جانشین پروری و نظام پرداختهای مؤسسه بیمه شامل جبران خدمات، اعطای پاداش و سایر مزایا به هیأت عامل موزسی بیمه و سایر کارکنان، جهت تصویب در هیأت مدیره.

تبصره- روسای کمیته های موضوع ماده ۲ این دستورالعمل حسب مورد موظفند گزارش خود را که حداقل مشتمل بر ارزیابی و اظهارنظر پیرامون موارد مندرج در این ماده می باشد به صورت شش ماهه و سالانه به هیأت مدیره موزسی بیمه گزارش کند.



## اخلاق حرفه ای و کیفر عدم رعایت آن

کلم راع و کلم مسئول عن رعیته

شاید بسیاری از ما تصور کنیم مبحثی مانند مسئولیت اجتماعی و زمینه های آن تنها اخیراً به ادبیات کسب و کار راه یافته است. اما تنها مراجعت به این فرموده حضرت علی (ع) که همه را در مقابل هم مسئول می داند، عمق این مفهوم را در اخلاق حرفه ای کسب و کار نشان می دهد.

همچنین در فصل اول و ماده ۱ آینه نامه شماره ۷۵ مصوب شورای عالی بیمه آمده است که نماینده بیمه که در این آینه نامه اختصار نماینده نامیده می شود شخص حقیقی یا حقوقی است که با رعایت قوانین و مقررات مربوطه از جمله قانون تأسیس بیمه مرکزی ایران و بیمه گری، مفاد این آینه نامه سایر مصوبات شورای عالی بیمه مجاز به عرضه خدمت بیمه ای به نمایندگی از طرف یک شرکت بیمه طرف قرارداد می باشد. تبصره ماده ۹ همین آینه نیز اشعار می دارد که مدیرعامل و اعضای هیأت مدیره و کارکنان شاغل (اعم از رسمی، پیمانی، قراردادی و ساعتی) شرکت های بیمه و بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران نمی توانند به عنوان نماینده حقیقی فعالیت نمایند و یا در نمایندگی های اسلامی ایران نمی توانند به عنوان نماینده حقیقی فعالیت نمایند و یا در نمایندگی های حقوقی سهم و سمت داشته باشند.

فصل الخطاب این چارچوب های اخلاقی که در قالب تبصره ۲ ماده ۸ آینه نامه شماره ۸۳ آمده است اذعان می دارد که مؤسسات بیمه مجاز به پرداخت کارمزد به جزء نمایندگان و دلالان رسمی بیمه نمی باشند.

از آن جا که مفهوم اخلاق حرفه ای در اس تمام کسب کارها از جمله کسب و کار بیمه پاسارگاد نیز قرار دارد، این موضوع در قرارداد کار موقت شرکت بیمه پاسارگاد در ماده ۸ آن، آمده است: "کاربازیر متعدد است در زمان اشتغال در بیمه پاسارگاد از هر گونه همکاری با سایر بیمه ها خواه دولتی یا غیردولتی یا در خواست همکاری برای حال یا آینده خودداری نماید"؛ در ادامه در ماده ۹ همین قرارداد آمده است که: "کاربازیر متعدد است کلیه مقررات، قواعد عرفی و ضوابط انتظامی حاکم بر روابط کار بیمه را مطابق آینه نامه های مربوطه معایلات کند و از هر گونه فعل یا ترک فعل مغایر باشون شغلی و یا هرگونه ایراد خسارت به بیمه یا مشتریان بیمه، جدا خودداری نماید".

مجموعه چارچوب های اخلاقی ذکر شده در بالا که نه تنها در مصوبات بیمه مرکزی و شورای عالی بیمه و بلکه در قرارداد کار شرکت بیمه پاسارگاد نیز آمده است، به طور شفاف برای تعامی کارکنان در هر سطحی این واقعیت را بیان می کند که هر گونه تغییر در پرتفوی شرکت بیمه از طریق انتقال آن به شرکت های دیگر، یا انتقال آن به نماینده خاص در جهت انتفاع از کارمزد و شرکت های پیش از این مدت که هر گونه تغییر در پرتفوی شرکت بیمه از طریق انتقال آن به شرکت های فروش و بازاریابی با هدف انتفاع از کارمزد آن بدون استثنای تمام کارکنان شرکت بیمه پاسارگاد ممنوع بوده و به موجب بند "و" ماده ۲۱ قانون کار و ماده ۲۳۸ قانون مجازات عمومی مستوجب کیفر است.

به طور مثال در ماده ۶۶ قانون تأسیس بیمه مرکزی ایران و بیمه گری مصوب ۱۳۵ آمده است: عرضه بیمه به وسیله اشخاص زیر منوع است: مؤسسات بیمه، نمایندگان بیمه و دلالان رسمی بیمه، در تبصره همین ماده نیز تصریح شده است که هر کارمند یا نماینده بیمه که اقدام به عرضه بیمه نمایندگی باید دارای کارت شناسایی از طرف مؤسسه بیمه مربوطه باشد. نام دلال رسمی یا نماینده بیمه که بیمه نامه به وسیله او عرضه شده است باید در بیمه نامه ذکر شود. وضع مواد قانونی از این دست در واقع ایجاد چارچوب هایی اخلاقی توسط بیمه مرکزی است تا با استفاده از آن اخلاق حرفه ای را در صنعت بیمه گسترش دهد. در تبصره ماده ۶۹ همین قانون تصریح شده است هر شخص حقیقی یا حقوقی که بدون داشتن پروانه از مؤسسه بیمه تحت عنوان نمایندگی بیمه برای هر یک از رشته ها قبول بیمه نماید به مجازات مقرر در ماده ۲۳۸ قانون مجازات عمومی محکوم خواهد شد.

### عدالت و انصاف

- تعیین دستمزد همکاران به صورت منصفانه و پرداخت کارمزد نمایندگان و کارگزاران طبق ضوابط.
- رفتار منصفانه با مشتریان و طرف های تجاری در همه جوانبه.
- پرهیز از به نمایندگان این شرکت و یا هر یک از شرکت های بیمه و یا کارگزاران بیمه و دریافت کارمزد از آنان و یا کارسازی برای هر یکی از اعضای شبكه و سازمان فروش، خارج از چارچوب اخلاق حرفه ای صنعت بیمه بوده و مطابق ماده ۸ قرارداد کاری با این شرکت: "اعمال فوابط انصباطی قانون کار و آینه نامه های داخلی مربوطه و شمول عنوانین حقوقی و کیفری قوانین موضوعه و پیگرد کاربازیر مختلف" خواهد بود.

### شفافیت و صداقت

- صدقت و راستی در مبالغه اطلاعات و نیز خودداری از عرضه گزارشات فریب دهنده، پنهان کاری و حذف دفعه‌مند برخی از اطلاعات.
- خودداری از ارائه اطلاعات نادرست در تبلیغات و اطلاع رسانی.
- انتشار مستمر اطلاعات دقیق مالی و ویژگی های حرفة ای خود به صورت واقعی.
- اطلاع رسانی به موقع بیمه گذاران نسبت به بروز هر گونه تغییرات مؤثر در ادای تعهدات.
- توجیه کامل مشتریان نسبت به روابط پوش بیمه و محدودیت های دریافت خسار.
- برقراری روابط شفاف با مشتری بگونه ای که امکان هیچ گونه سوء استفاده نباشد.

### حفظ کرامت انسانی

- خودداری از تقدیم و دریافت مسرفاته هدیه و برگزاری بیش از حد برنامه های سرگرمی و تفریحی برای طرف های تجاری.
- انتخاب همکارانی که به اصول اخلاق حرفه ای متمدنند و از هر گونه الودگی به ارتقاء و پرداخت های غیر موجه میرامی باشند.
- محترم دامستان و حفظ حریم خصوصی مشتریان، همکاران و رقبا.

### رعایت حقوق اجتماعی

- احترام به مزالت و حقوق انسانی و شهروندی افراد و پاسداری از آن.
- احترام به فرهنگ، ادب، رسوم و اعتقدات مشتریان.
- سلوک و عدم کینه توزی با منتقدانی که سخن از نفس قانون و مقررات می گویند و عملکرد ها راندمی کنند.

- مقابله با پول شوی و هرگونه فعالیت دیگری که پشتیبان بزه های سازمان یافته باشد.
- پاسداری از طبیعت، محیط زیست و توسعه پایدار.

- همکاری با سازمان های مردم نهاد و حمایت از آن دسته از تدبیر عمومی که سبب تقویت توسعه صنعت بیمه می شود.
- پذیرش شکایت مشتریان و نظرات مقامات مجاز.
- احترام به حقوق مالکیت مادی و معنوی رقیان.

### پایبندی به مقررات و تعهدات

- احترام و توصیه به رعایت قانون و مقررات و عدم تلاش برای بی اثر کردن آن ها.
- برخورد با همکاران و واسطه هایی که از طریق غیر اخلاقی از جمله پرداخت رشوه به بازاریابی می پردازند.

- عدم چشم پوشی نسبت به تخلف دیگران و همکاری برای کاستن هر گونه فساد.
- پایبندی به قول و تعهد خود و وفاداری به عهد و توافقات و قراردادها چه قانون بر آن ناظر باشد چه نباشد چه اشکار باشد چه پنهان.

- پرداخت به موقع خسارت مطالیق آنچه در قرارداد آمده است.
- رعایت و حمایت از رقابت آزادانه و عادلانه و پیروی از اصول بیمه گری به ویژه در تعیین نرخ و شرایط.



آغاز کار می‌تواند صرفاً ادعاهای دریافتی از سوی مشتریان را بین شرکت‌های بیمه گره اشتراک بگذارد. این کار نه تنها می‌تواند جلوی ادعاهای تکراری را بگیرد، بلکه به شناسایی شکل‌های مختلف تقلب نیز کمک می‌کند.

در مجموع استفاده از بلاک چین برای این کار سه مزیت اصلی با خود به همراه دارد:

۱- از بین رفتن امکان برسی دوباره یک ادعا در دو شرکت مختلف بیمه گر

۲- جلوگیری از تقلب از طریق ایجاد مدارک دیجیتال

۳- کاهش احتمال فروش بیمه نامه از سوی نمایندگی‌های بدون مجوز

نویه‌ی خود می‌تواند به کاهش هزینه بیمه برای شهروندان بی انجامد.

برای نمونه، اولجر (Everledger) از بلاک چین برای ایجاد یک دفتر کل ثبت مالکیت الماس استفاده می‌کند. این شرکت تاکنون توأم‌سته ۶/۱ میلیون قطعه الماس را با استفاده از فناوری

بلاک چین به صورت دیجیتال ثبت کند. یک شناسه ویژه به وسیله لیزر در هر الماس

قرار داده می‌شود. این شناسه اطلاعاتی نظیر شماره سریال، میزان شفافیت و تراش الماس را در خود دارد. این شناسه سپس بر روی بلاک چین قرار می‌گیرد و غیرقابل تغییر خواهد

بود. حال فرض کنید یک جواهرفروش گزارشی نادرست را مبنی بر سرفت یک قطعه

الماس از فروشگاه‌های اعلام می‌کند و از بیمه طلب خسارت می‌کند. اولجر این کار یک سری مدارک مرتبط با این الماس را جعل می‌کند و سمعی می‌کند این الماس (که اصل

سرقت نشده) را با هویتی جدید به یک مشتری بفروشد. از آن جا که مشخصات الماس

قبلاب‌بروی بلاک چین اولجر ثبت شده است، دست این جواهرفروش حقه باز رو شده و نه

نهاییم از ضرر مالی مصون می‌ماند بلکه می‌تواند علیه این فرد مقلوب نیز شکایت کند.

تقلب در بیمه یکی از اصلی ترین موانع موجود در این صنعت به شمار می‌رود که سبب افزایش دریافتی از بیمه گذاران و نیز پوشش بیمه ای نه چندان دلخواه برای آن‌ها می‌شود. به همین دلیل، مبارزه با تقلب یکی از اصلی ترین کاربردهای بلاک چین در صنعت

بیمه است. بلاک چین امکان برسی درستی ادعاهای بیمه گذاران را فراهم می‌سازد. افزایش سرعت و دقت این فرآیند، در نهایت هم به نفع شرکت‌های بیمه و هم به نفع

مشتریان آن‌ها تمام می‌شود.

بیمه اموال و تلفات اصلی ترین دشواری در زمینه بیمه اموال و تلفات، جمع‌آوری اطلاعات

ضروری به منظور ارزیابی ادعاهای صورت گرفته از سوی بیمه گذار است. امروزه این فرآیند

با مشکلات زیادی روبروست و خطای زیادی در آن به چشم می‌خورد. بسیاری از اطلاعات

به صورت دستی و غیرخودکار در این فرآیند جمع‌آوری و ثبت می‌شود و نیاز شدیدی به همکاری بین طرف‌های مختلف وجود دارد.

فنایوری بلاک چین می‌تواند به شرکت‌های بیمه امکان رهگیری و مدیریت دیجیتال

اموال بیمه گذاران را بدهد. به این ترتیب در صورت بروز خسارت، فرآیند ادعای خسارت و دریافت آن به صورت کاملاً خودکار و از طریق قراردادهای هوشمند به انجام می‌رسد. در این صورت، بیمه نامه یک قرارداد خواهد بود که حق بیمه ای که بیمه گذار می‌برد و نیز شرایطی که بیمه گر باشد خسارته را پرداخت کند در آن درج شده است. البته شاید تعیین میزان خسارت کار ظرفی باشد که نتوان به صورت کامل به شکل خودکار به انجام رساند. با این وجود، بلاک چین می‌تواند این فرآیند را به مراتب کارآمدتر سازد.

۲- بیمه اموال و تلفات: یک دفتر کل توزیع شده و نیز بیمه نامه‌هایی که در قالب قراردادهای هوشمند اجرا می‌شوند می‌توانند به بهبود قابل توجه کارایی بیمه اموال و تلفات بیانجامند.

۳- بیمه سلامت: سوابق پزشکی در بلاک چین به شکل رمزگاری شده نگهداری می‌شود و فعالان بیمه سلامت (نظیر پزشکان و کارگزاران بیمه) به آن دسترسی خواهند داشت. این امر به افزایش تعامل میان این فعالان زیست بوم بیمه سلامت می‌انجامد.

۴- بیمه گری اتکایی: با تنظیم و عقد قراردادهای بیمه گری اتکایی از طریق قراردادهای هوشمند روی بلاک چین، جریان اطلاعات و پرداخت‌ها بین بیمه گر و بیمه گر انکایی به شکل بهتری جریان می‌یابد. (بیمه گر انکایی به شرکت بیمه، بیمه نامه پخزند. هنوز هم فرآیند تکمیل بسیاری از بیمه نامه‌های با به صورت دستی انجام می‌شود و این بدان کاهش ریسک یک شرکت بیمه در کنار آن قرار گرفته و با دریافت بخشی از حق بیمه، در صورت بروز مشکل، برای جبران خسارت به کمک شرکت بیمه مذکور می‌اید.)

#### شناسایی موارد تقلب و جلوگیری از ریسک

پچیدگی‌های موجود در صنعت بیمه در ذیای امروز سبب ایجاد شکافی در شفافیت امور

در این حوزه شده که زمینه را برای وقوع انواع تقلب فراهم می‌سازد. ادعاهای بیمه گذار (مشتری)، بیمه گر و بیمه گر انکایی در فرآیندی کند و مبتنی بر کاغذ اجرایی می‌شود.

همین امر سبب ایجاد فرصتی برای افراد نادرستکار به منظور درخواست خسارت از چند شرکت بیمه گر می‌شود. تقلب در صنعت بیمه فقط به این مستله محدود نمی‌شود و

شکل‌های دیگری نیز از آن وجود دارد. آمارها گویای آن است که فقط در ایالت متحده،

تقلب در بیمه (بدون اختساب تقلب در بیمه سلامت) سالانه ۴۰ میلیارد دلار ضرر به همراه دارد. این ضرر فقط به شرکت‌های بیمه وارد نمی‌شود. هر خانواده آمریکایی نیز هر سال بین ۴۰۰ تا ۷۰۰ دلار به خاطر افزایش نرخ بیمه اختصاصی (که بیمه ها برای

جلوگیری از خسارت‌های خود اتخاذ می‌شود)

فنایوری بلاک چین سروصدای زیادی در یکی دو سال اخیر به پا کرده است و به نظر

می‌رسد برخی گفته‌های داریه آن چندان درست نباشد. با این وجود تدبید نیست که

یکی از اصلی ترین حوزه‌هایی که بلاک چین می‌تواند تحولی اساسی در آن پذید آورده

صنعت بیمه است. این صنعت به خاطر نیاز به همانگی و همکاری بین واسطه‌های

مخالف که هر یک انگیزه‌های خاصی دارند، به شدت به فناوری بلاک چین نیاز دارد.

البته رسیدن به این نقطه ایده آل چندان هم کار ساده ای نیست. شرکت‌های بیمه و

استراتژی‌هایی که به سراغ فناوری بلاک چین می‌روند باید فکری هم به حال مقررات

و موانع قانونی موجود در مسیر پذیدند. برخی کارشناسان بر این باورند که موانع موجود به حدی سختگیرانه است که این صنعت حتی هنوز نتوانسته از فناوری ذخیره سازی ابری

برای امور خود استفاده کند، چه برسد به فناوری بلاک چین که به مراتب جدیدتر و دگرگون سازتر به شمار می‌رود.

شاید روز باشد دریاره این که آیا بلاک چین می‌تواند موانع حقوقی و قانونی موجود را



## آیا بلاک چین، می‌تواند صنعت بیمه را دگرگون کند؟

### بلاک چین چیست؟

بیشتر افراد برای انجام یک تراکنش مالی از یک واسطه نظیر بانک استفاده می‌کنند. اما بلاک چین این امکان را به خریداران و فروشنده‌گان (ارسال‌کنندگان و دریافت‌کنندگان بول مجازی) می‌دهد که به صورت مستقیم با هم در ارتباط باشند و نیاز به یک شخص ثالث به عنوان واسطه از بین بروند. این شکل از تراکنش را «همتاً به همتاً» می‌نامند.

بلاک چین از رمزگاری به منظور ایجاد امنیت در تبادلات استفاده می‌کند. برخلاف سیستم‌های بانکی که در یک موقعیت مشخص مستقر هستند و در اصطلاح متمنکز عمل می‌کنند، مرکزداری که بلاک چین‌ها در آن قرار دارند کاملاً غیرمتمنکز بوده و در سراسر جهان پخش هستند. محل نگهداری بلاک چین‌ها را در اصطلاح «دفتر کل توزیع شده» می‌نامند. این دفتر کل به گونه‌ای است که هر کسی در شبکه می‌تواند جزیات آن را مشاهده کند. این شکه در واقع زنجیره‌ای از رابطه‌هایی است که درستی ایجاد شده باید بجهت این اتفاق می‌کند. بلاک چین اضافه می‌کند.

### عملکرد بلاک چین به زبان ساده

بایدید برای درک بهتر کاربرد بلاک چین به زبان ساده باید به بیت کوین بپردازیم. بلاک چین در واقع اطلاعات و جزیيات تک تک تراکنش‌های صورت گرفته با این از دیجیتال را در خود ذخیره می‌کند و اگر یک کاربر بخواهد از یک بیت کوین بپیش از دوبار استفاده کند (عنی کلامه‌داری کند) جلوی آن را می‌گیرد.

### چرا بلاک چین این قدر اهمیت دارد؟

فنایوری بلاک چین تقریباً می‌تواند در هر نوع تراکنش از جمله تقلیل انتقال پول، کالا یا املاک کاربرد داشته باشد. کاربردهای بالقوه این فناوری نامحدود است و از جمع‌آوری مالیات تا توانمندسازی مهاجران برای ارسال پول به خانواده‌های خود در کشورهای محرومی که سیستم‌یابی ضعیفی دارند قابل استفاده است.

بلاک چین همچنین می‌تواند به جلوگیری از کلامه‌داری بیانجامد، زیرا هر نوع معامله صورت گرفته در آن ثبت شده و جزیيات آن در دفتر کل درج می‌شود و همه می‌توانند به این جزیيات دسترسی داشته باشند.

### ایا بلاک چین، می‌تواند صنعت بیمه را دگرگون کند؟

شرکت‌هایی برای بیمه گذاری از بلاک چین به منظور جلوگیری از تقلب، رهگیری بهتر مدارک پزشکی و موارد دیگری که همگی به افزایش بهره وری الگوهای کنونی می‌انجامد استفاده کنند.

بیمه‌پذیده جدیدی نیست و چندین قرن است که در جامعه بشری وجود دارد. حدود هزار سال پیش، تاجران چینی که از طریق دریا کالاهای را حمل می‌کردند، صندوقی مشترک داشتند و هر یک مبلغی را به آن اختصاص می‌دادند. به این ترتیب در صورت واگنوندن کشیدن کشتی یکی از آن‌ها و از دست رفتتن سرمایه‌اش، این صندوق به جبران خسارت وارد می‌شد. دریاگاهی که این صندوق را درست کرد، هر کسی که از آن برخوردار شد، می‌تواند از این صندوق بهره ببرد.

فنایوری طی یک دهه گذشته بسیاری از صنایع را متحول ساخته است. با این وجود، صنعت چندین تریبون دلاری بیمه هنوز هم اسیر برخی الگوهای سنتی خود است.

پشت سر گذاشته و به روی جامع در صنعت بیمه تبدیل شود صحبت کنیم. با این حال تدبید ندارد که این فناوری از قابلیت‌هایی باشد که بسیاری از فناوری‌ها را خواهد خواست.

### برخی از اصلی ترین کاربردهای بلاک چین در صنعت بیمه

۱- شناسایی موارد تقلب و جلوگیری از ریسک: با انتقال ادعاهای درخواست بیمه از سوی مشتریان به یک دفتر کل غیرقابل دستگیری، بلاک چین می‌تواند اصلی ترین ریسک بیمه را

که به تقلب در این صنعت می‌انجامد از میدان به در کند.





\* در رابطه با باج افزارها و نحو کارشن به کارکنان خود آموزش دهد. برای شناسایی ایمیل ها و پیوست های مشکوک جلسات آموزشی برگزار کنید و برای گزارش آن ها به مدیری که تعیین می کنید یک پرونکل تنظیم کنید.

\* به روزرسانی های نرم افزارهای شرکت خود را به محض انتشار نصب کنید. این نسخه ها اغلب پچ هایی دارند که با تقویت به نقاط آسیب پذیر امنیتی، کمک می کنند از کسب و کار خود در مقابل تهدیدهای آنلاین حفاظت کنید.

\* بیمه مسئولیت رسیک سایبری بخرید که زبان ناشی از باج خواهی سایبری را پوشش دهد و در واکنش به تهدید به شما کم کند و مبلغ باج را در صورت پرداخت، جبران کند.

نوشته تام گنج- (مدیر محصولات سایبری در گروه خدمات مالی هارتفورد با بیش از ۱۰ سال سابقه در بیمه های سایبری) متنی: نشریه چشم انداز نو

## افکار شما دنیای تان را می سازد، پس زیبا بیاندیشید



انسان ها همیشه در طول تاریخ در تکابو بوده اند تا با کنکان در زندگی آدم های موفق راز و رمز موفقیت آن ها در کار و زندگی شان را بدانند. بر باور نگارنده رمز موفقیت آدم ها در تفکرات مثبت آن ها است. تفکرات مثبت در سازمان یعنی رفتارهای سازمانی مثبت یعنی دین نیمه پر لیوان.

اگر دقت کنیم رفتارهای ساختارشکنانه به پشتونه زیبایی تفکر آن توصیه و دعوت می شود. چگونه می شود که یک مدیر عالی بی توجه به جایگاه خود از ته مدادهای خود به بفات استفاده کند ته مدادهایی که شاید به سختی هم بشود آن ها را درست گرفته. این افق دید و نگرش مثبت از کجانشان می گیرد؟

درست است این همان نگرش دیدن نیمه پر لیوان است. نیک نگریستن و نیکو اندیشیدن و بیزگی شاخن افراد موفق است. مثبت نگری و استفاده بهینه از امکانات و داشته ها، قدم گذاشتن بر مسیر تعالی و پیشرفت است. این ما هستیم که زندگی خود را می سازیم. آن چه که شما را به زندگی امیدوار می کند و فکری که شما را به خوشحالی و هیجان می رساند، از افکار مثبت سرجشمه می گیرد.

هر گونه که فکر و عمل کنید، بازتابش را خواهید دید. به عبارتی گویی از پشت شیشه ای رنگی به زندگی می تگردیم و با هر رنگی که به وقایع و رویداد های بیرونی نگاه کنیم، همان گونه آن ها را حس می کنیم.

اولین چیزی که با دیدن تصاویر بالا به ذهن تان می رسد چیست؟  
برداشت شما با دیدن این تصاویر چیست؟

صرفه جویی، بهره وری و ...

اگر بخواهیم از ویزگی های سازمان های موفق بگوییم باید بهطور مکرر بر مفاهیم فرهنگ و ارزش های معنوی و سازمانی، تأکید کرد. فرهنگ سازمانی قوی قادر است به میزان قابل توجهی بر تهدید کارکنان اثر بگذارد و استحکام رفتار آنان را افزایش دهد و جانشینی مناسب برای قوانین و مقررات رسمی باشد. در صورتی که فرهنگ قوی و مثبت باشد باعث می شود که افراد درباره آنچه که انجام می دهند احساس بهتر و بهره وری بیشتر می شود. طبق آمار به دست آمده از گزارش فیش می در سال ۲۰۱۵ به طور متوسط، کارکنان در ۲۰ درصد موقوع روی ایمیل مخرب کلیک می کنند.

اگر ظرف مدتها که شمارادر طول فرایند واکنش های اینستاکت، از جمله اشخاصی که امور قانونی را همانگ می کنند و مذاکرات را اداره می کنند.  
\* جبران باج پرداختی

آن گاه صفحه پاپ آپی را نمایش می دهد که توضیح می دهد چطور باید کلید کدگشایی اختصاصی را که فایل های تخریب شده را کدگشایی می کند خریداری کرد  
\* چه باید بکنید؟

غالباً می توان با خاموش کردن رایانه و دوباره روشن کردن آن از باج افزار قفل صفحه خلاص شد. اما برای باج افزار کدگزار فایل چینن راه حل ساده ای وجود ندارد. دسترسی نداشتن به داده های ضروری می تواند کسب و کار را فلجه کند و صاحبان کسب و کار را به اقدام فوری برای رفع این مداخله و دار سازد. کار درست این است که نه با افراد مقصراً مذاکره کنید و نه بولی به آن ها بپردازید. افرادی که چنین کارهایی را نساجام می دهند، نه تنها ادامه چنین جرایمی را تشویق می کنند بلکه ممکن است باج سنتگینی بپردازند و هرگز اطلاعات خود را پس نگیرند. اما عنصر زمان و ملاحظات دیگر می توانست صاحب کسب و کار را تحت فشار بگذارد.

اگر کسب و کار شما قربانی باج افزار شد، سه کار بکنید:  
۱- این حادثه را به پلیس اطلاع دهید و شکایت رانزد دایر رسانید گرایم اینترنتی تنظیم کنید.

۲- اگر نسخه پشتیبان بهترین حفاظت شما در مقابل نفوذ است و می تواند کسب و کار شما را از چطور به رایانه شما راه می باید؟

باچ افزار به شیوه های مختلف فال می شود: باز کردن ایمیل مخربی که مانند یک

برای افزار به شیوه تان را بررسی کنید. بیمه نامه های سایبری می توانند هزینه های پرداخت باج را پوشش دهند و به انجام کارهایی که در واکنش به حمله لازم است کمک کنند. قبل از هر اقدامی، شرایط بیمه نامه را برای موارد زیر مطالعه کنید: \* چه چیزی تحت پوشش است و چه چیزی تحت پوشش نیست.  
\* شرایط موردنیاز پیش از رضایت.

\* همه مودهای پیرامون نحوه واکنش آیا شرکت بیمه می خواهد با آن افراد در ارتباط باشد یا شما تصمیم می گیرید؟  
\* خدمات و منابعی که شمارادر طول فرایند واکنش های اینستاکت، از جمله اشخاصی که

امور قانونی را همانگ می کنند و مذاکرات را اداره می کنند.

\* چیزی که برای کسب و کار شما معقول است. همه اقدامات دیگر ناکام مانند، باج را پردازید. این گزینه معمولاً برای باج افزارهای کدگزار فایل توصیه می شود. چون شکستن کد آن ها بسیار دشوار است.  
\* بجا افزار قفل صفحه، پنجرهایی را نمایش می دهد که تا زمان پرداخت مبلغ از دسترسی است هر قسمی از رایانه جلوگیری می کند:  
\* بجا افزار کدگزار فایل، نسخه پیچیده تری است که دسترسی به رایانه در آن امکان پذیر است اما نوع خاصی از فایل ها را مثل پایگاه های داده ای که اطلاعات حساس یا اختصاصی مشتری و کسب و کار را در بر دارد، تخریب می کند.



## باج افزار می تواند کسب و کار را فلجه کند؟

\* کسب و کارها باید احتمال واقعی باج خواهی سایبری را پیش بینی کنند و همین حالا اقدامات پیشگیرانه را صورت دهند تا بعد از قربانی این حملات نشوند:

\* مهم ترین کاری که باید انجام دهید این است که به طور منظم از فایل های حساس کسب و کار نسخه پشتیبان تهیه کنید و رونوشت های آن را در خارج از شبکه های اصلی نگه دارید. فایل هایی را که پشتیبان دارند می توان به سرعت بازیابی کرد. باج افزار را رسک واقعی بدانید که روزی باید با آن روبرو شوید و برای واکنش نسبت به آن برنامه ریزی کنید. برای حفاظت از داده های حساس در مقابل دسترسی و استفاده غیرمجاز، حفاظت های امنیتی از جمله کدهای تأیید چندعاملی را مستقر کنید.

وقتی داده های شرکت تان را گرو می گیرند چه کنید؟

اولین نامه باج خواهی در تاریخ امریکا در سال ۱۸۷۴ نوشته شد. در این یادداشت برای بازگرداندن یک کودک چهار ساله به والدینش ۲۰۰۰ دلار پول خواسته بودند. از پیام های رمزگاری

شده و بدخط در نامه های باج خواه در دوران پس از جنگ های داخلی امریکا زمان زیادی می گذرد. شکل این نامه ها در دنیای مدرن و دیجیتال امروز ما به صورت نرم افزارهای مخربی درآمده است که رایانه و اطلاعات آن را در کنترل خود می گیرند و تنها در صورتی آن ها را آزاد می کنند که باج در خواستی شان به آن ها را اندیزی شود. حمله به رایانه های شخصی از همه ایجادهای این نامه های باج خواهی شان به آن ها پرداخت شود. حمله به رایانه های حملات باشد. انتشار اولین باج افزار به سال ۲۰۰۵ برمی گردد و تعداد حملات از آن زمان به صورت نمایی در حال رشد بوده است. طبق گزارش تهدید امنیتی اینترنتی سیمانک در سال ۲۰۱۵ حملات باج افزار در سال ۲۰۱۴ به ۱۱۳ درصد بیشتر از حملات سال ۲۰۱۳ رسیده و به طور متوسط تقریباً ۲۳۰۰۰ حمله در ماه اتفاق افتاده است.

وقتی اطلاعات گرو گرفته شده برای صاحبان آن ها مهم باشد، چه عکس های خانوادگی باشد یا فایل های موسیقی یا اطلاعات ارزشمند مشتری، غالباً آن هایی که قربانی شده اند با جای را که مجرمان در خواست می کنند می بروزند. مبلغ این باج ها معمولاً ۳۰۰ دلار تغییر است، اما باج های ۵ هزار دلاری هم وجود دارد.

باج افزار چطور به رایانه شما راه می باید؟

باچ افزار به شیوه تان را بررسی کنید. بیمه نامه های سایبری می توانند هزینه های پرداخت باید عادی به نظر می رسد یا بازدید از وب سایت آلوهه یا تبلیغی حاوی

بدافزاری که به یک صفحه عادی و تزییق شده است. وقتی قربانی بی خبر از همه جا این ایمیل را باز می کند یا سهوا در یک دام باج خواهی می افتد، ویروس به آرامی روی رایانه قربانی نسب می شود. طبق آمار به دست آمده از گزارش فیش می در سال ۲۰۱۵ به طور متوسط، کارکنان در ۲۰ درصد موقوع روی ایمیل مخرب کلیک می کنند.

اگر کارمند ایمیل مخرب و احتمالی را دریافت کنند، قطعاً دست کم یکی از آن ها روی آن کلیک می کند و صاحب کسب و کار را در مععرض ریسک جدی قرار می دهد.

باج افزار چه می کند؟

باج افزار قربانی خود را به دو شکل گرفتار می کند:  
\* بجا افزار قفل صفحه، پنجرهایی را نمایش می دهد که تا زمان پرداخت مبلغ از دسترسی

به هر قسمی از رایانه جلوگیری می کند:  
\* بجا افزار کدگزار فایل، نسخه پیچیده تری است که دسترسی به رایانه در آن امکان پذیر است اما نوع خاصی از فایل ها را مثل پایگاه های داده ای که اطلاعات حساس یا

اختصاصی مشتری و کسب و کار را در بر دارد، تخریب می کند.



## نگاهی به واژه فامه قشریحی بیمه

در این بین ممکن است یک مقاضی از وضع سلامتی خود نگران باشد و به این دلیل نیز درخواست بیمه بنماید و اگر بدون بررسی و در شرایطی بدون مظور کردن حق بیمه اضافی، مقاضی به عنوان بیمه شده پذیرفته شود، گزینشی ناپسند خواهد بود که این حالت را Selection Adverse Selection یا Anti Selection می نامند.

**Advising rate**  
نرخ اعلام شده  
نرخی که توسط بیمه گر به بیمه گزار پیشنهاد می شود.

**Age limit**  
حد سن  
حداکثر سنی که بیمه گران حاضرند برای بیمه شده پوشش دهند. بعضی از شرکت‌های بیمه در برخی از بیمه‌های عمر، افراد بالای ۶۱ سال را تحت پوشش قرار نخواهند داد.

**Age setback**  
تفاضل سن  
به تعداد سال‌های حاصل از تفاضل سن بانوان از آقایان که در آن حق بیمه یکسان در بیمه‌های عمر پرداخت می‌کنند، «تفاضل سن» گویند. زیرا تجربه نشان داده است که طول دوره زندگی بانوان، بیشتر از طول دوره زندگی آقایان است و لذا شرکت‌های بیمه از بانوان حق بیمه کمتری دریافت می‌کنند؛ زیرا معتقدند که اخانها سال‌های بیشتری عمر می‌کنند و بنابراین حق بیمه را برای سال‌های بیشتر (طلایی‌تری) پرداخت می‌کنند. بعضی از شرکت‌های بیمه از معاذل یک آقای ۸۰ ساله پرداخت خواهد کرد که در این مثال «تفاضل سن» برابر با ۸ خواهد بود.

**Age weighted profit sharing plan**  
طرح تقسیم سود موزون به سن  
طرحی که در آن کارفرما در صدی از سود شرکت را به صندوق یا حساب بازنگشتی کارکنان شرکت اختصاص می‌دهد به‌گونه‌ای که سهم بیشتر به افراد مسن تر تعلق گیرد. به بیان دیگر، شرکت حساب‌های را برای کارکنان افتتاح می‌کند و بخشی از سود شرکت را زمان بازنگشتی ایشان در آن سپرده می‌کند. برمنای «طرح تقسیم سود موزون به سن» برای افراد مسن (که به سن بازنگشتی نزدیکتر می‌باشند) این امکان فراهم می‌شود که از سهم بیشتری را بر منای سن و همچنین دستمزد برخوردار شوند. البته افراد جوان با آن که سهم کمتری دریافت می‌کنند انسا پس از اضافه شده نرخ بهره مرکب به سهم آن‌ها، در نهایت از سهم یکسانی در مقایسه با گروه مسن برخوردار خواهد شد.

به عنوان مثال، فرض کنید که دو کارمند با سن ۴۰ و ۲۵ سال در شرکتی مشغول به کار هستند که فرد جوان ۳۰ هزار تومان و فرد مسن ۱۵ هزار تومان دریافت می‌کنند و سهم تخصیصی شرکت معادل ۱۰٪ (۱۸ هزار تومان) است. اگر از «طرح تقسیم سود موزون به سن» استفاده نشود، به صورت استاندارد به فرد مسن ۱۵ هزار تومان و به فرد جوان ۳ هزار تومان اختصاص خواهد یافت (یعنی نسبت پنج به یک). اما برمنای «طرح تقسیم سود موزون به سن» ۱۷۹۵ تومان برای فرد مسن و ۲۰ تومان برای فرد جوان اختصاص خواهد یافت (نسبت هشتاد و شش به یک)، اگر قواعد فوق سنتگین (Top-heavy rules) در این طرح استفاده نشده باشد. اما در صورت اعمال قواعد فوق سنتگین سهم فرد مسن و جوان به ترتیب برابر با ۱۷۱۰۰ و ۹۰۰ تومان خواهد بود (نسبت نوزده به یک).

### Administrative cost

#### هزینه اداری

منظور هزینه‌های اداری بیمه گر است که علاوه بر پرداخت کارمزد تحمل می‌کند. حقوق پرداخت شده به مدیران ارشد و نیز هزینه‌های خدمات عمومی (مانند حسابتاری، امور قراردادها و روابط صنعتی) در ذیل این عنوان قرار می‌گیرند. این نوع هزینه را Administrative expense نیز می‌نامند.

### Admitted assets

#### دارایی‌های مجاز

دارایی‌هایی که به موجب قانون ذکر آنها در صورت‌های مالی شرکت بیمه مجاز است. این قبیل دارایی‌ها در هنگام سنجش توانگری مالی (ن.ک.: Solvency) شرکت‌های بیمه از جانب نهاد ناظر، مهم به شمار می‌آیند. دارایی‌های مجاز شامل رهن (Mortgages)، سهام، اوراق قرضه و مستغلات است. در گذشته بخش قابل توجهی از دارایی‌های مجاز را هن بلند مدت تشکیل می‌داد اما با ظهور «بیمه تمام عمر با فرض کنونی» (ن.ک.: Current assumption whole life insurance)، ایازهای مالی کوتاه مدت نیز در تشکیل بخش زیادی از دارایی‌های مجاز، استفاده شده‌اند.

### Admitted company

#### شرکت مجاز

بیمه گر بایستی از سازمان نظارت بر شرکت‌های بیمه برای فعالیت در هر رشته پروانه خاص دریافت نماید. در بعضی کشورها شرکت‌های بیمه مجاز نیستند که هم در انواع بیمه اموال فعالیت کنند و هم در بیمه‌های عمر.

### Advance premium

#### پیش پرداخت حق بیمه

در مواردی که حق بیمه کامل و یا قطعی در ابتدای مدت بیمه به هر دلیل مشخص و یا قابل تشخیص نباشد، بیمه گذار به متنظر شروع اعتبر بیمه نامه (اگر اعتبار بیمه نامه مشروط به پرداخت حق بیمه باشد) حق بیمه‌ای بعنوان حق بیمه مؤقت و یا پیش پرداخت می‌پردازد تا پس از مشخص شدن حق بیمه قطعی تفاوت آن دریافت و یا پرداخت شود. عموماً پیش پرداخت کمتر از حق بیمه‌ای است که بیمه‌گذار باید در نهایت پردازد. بیمه‌گذار معمولاً به واسطه پرداخت پیش پرداخت حق بیمه، مشمول تخفیف حق بیمه خواهد شد.

### Adverse experience

#### نتیجه ناموفق (از یک دوره فعالیت)

گزینش نامساعد (بیمه شده) گزینش نامساعد زمانی رخ می‌دهد که فرد از ریسک بیشتری، در مقایسه با ریسک متوسط، برخوردار است و تلاش می‌کند که بیمه‌نامه‌ای با نزد استاندارد خوبی دارد. بعد این مثال، بیمه گران عمر غالباً قبل از صدور بیمه نامه، به ویژه اگر مبلغ بیمه مورد درخواست رقم بالایی باشد، از مقاضی بیمه می‌خواهند پرسش نامه‌ای را که پاسخ به آن وضع سلامتی مقاضی و سوابق بیماری‌های او و خانواده او را مشخص می‌کند، تکمیل نماید و به انجام معاینات پزشکی نیز مبادرت می‌کنند. این روش را گزینش (Selection) می‌نامند.

### مردگان متخرک



نویسنده: علی کارخانه  
Ir.Msc.Bsc

سریال مردگان متخرک یا The Walking Dead این گونه آغاز می‌شود که کلاتر "ریک گریم" از خواب بیدار شده و متوجه می‌شود دنیا نابود شده است. او نقش رهبری را بازی می‌کند که قرار است عده‌ای نجات یافته را برای بقا هدایت کند.

قسمت اول: شاخت زامبی‌ها

PSTD یا استرس پس از سانجه علائم زیادی دارد. از اختلال در کار روزانه گرفته تا گوشی‌گیری و مشکلات در روابط بین فردی و بسختی انس گرفتن با دیگران. البته این علائم باید بیش از یک ماه طول بکشد و فرد مرتبت به یاد این رویداد بیفت تا بتوان

نام آن را سترس پس از سانجه گذاشت. حال تصور کنید که یک روز از خواب بیدار می‌شود و می‌بینید یک عده زامبی اطراف شما هستند که بامی خواهند شما را بخورند یا به عبارت دیگر زیوآب شما را بزنند. کمترین واکنش روان انسان‌ها به این وضعیت بروز PSTD است. البته در محیط‌های کاری زامبی‌ها یک شبه ظهور نمی‌کنند و علائم زیادی دارند. اما اگر مراقب نباشیم این اختلال به راحتی مارا تبدیل به زامبی می‌کند؛ البته زامبی‌ها بکار اصلی شان موارد زیر است:

- دنبال حاشیه گشتن برای تغذیه کاری از آن چون تنها هنر زامبی‌ها زامبی بودن است و کار از آن‌ها بر نمی‌آید فقط علاقمند به پیدا کردن حاشیه و تغذیه از آن برای زندگانی ادامه به کار هستند. زامبی‌ها در محیط کاری سالم زنده نمی‌مانند.

- مبارزه با تغییر: تغییر می‌تواند جایگاه زامبی‌ها را به خطر بیندازد. ممکن است با هر گونه تغییر، افکار تازه و قدرتمند وارد عرصه شوند و بنابراین بقای یک زامبی به خطر می‌افتد. زامبی از هر وسیله‌ای برای جلوگیری از تغییر استفاده می‌کند و حتی اشتباهات خود در محیط کار را با افتخار تعريف کرده و می‌گوید که برای رفع آن‌ها دنبال راه حل

Posttraumatic stress disorder  
مردگان متخرک



ایا از بی ارزش بودن انتقادهایش اطمینان دارید؟ اگر در کل می‌بینید که حرفشن منطقی است، سعی کنید رویکرد خود را با نگرش او سازگار کنید.

اگر صد مردم اطمینان دارید که نظر او اشتباه است و او بر دیدگاه‌اش اصرار دارد، سعی کنید جلسه‌ای با او گذاشته و دیدگاهتان را با صبر و حوصله به او توضیح دهید. اگر باز هم موفق نشدید او را راضی کنید، می‌توانید درخواست ملاقات با فردی در جایگاه بالاتر را داشته باشید، البته توجه داشته باشید که این کار ممکن است موقعیت‌تان را به خطر بیندازد. باز هم تأکید می‌کنیم که تا جایی که اسکان دارد آرام و منطقی باشد.

اگر هم شما و هم رئیسان اهداف تیم را بر اهداف شخصی‌تان مقدم بدانید، خواهید توانته به روشنی مثبت و سازنده به توافق برسید.

بهترین پادزهر در مقابل انتقاد غیرمنصفانه، منطقی بحث کردن است. به شرطی که افراد با ذهن باز در بحث شرکت کنند و تمایل داشته باشند بهترین راه حل را پیدا کنند، نتیجه مثبت خواهد بود.

#### عزت نفس‌تان را حفظ کنید

هر چقدر خوب از پس فردی که از شما انتقاد کرده برباییید، اما مورد انتقاد غیرمنصفانه قرار گرفتن، به هر حال تجربه‌ی ناراحت کننده‌ای است، بنابراین باید دقت کنید که این تجربه عزت نفس‌تان را خدش دار نکند.

به یاد داشته باشید که موضوع صحبت ما انتقاد غیرمنصفانه است و نه بازخورد سازنده. گاهی انتقاد به دلیل نادرست بودن، غیرمنصفانه است و گاهی به این دلیل که هیچ تأثیری بر اینکه چطور کارتان را انجام می‌دهید ندارد.

به هر حال به خاطر داشته باشید که این نوع انتقاد نشان‌دهنده‌ی کاستی در فرد منتقد است و نه در شما، اما اگر متوجه شدید که تأثیر منفی بر شما گذاشته، نکنیک‌های چگونه اثری مثبت جذب کنیم و تفکر مثبت را به کار بگیرید تا برای خودتان روشن شود که مهارت‌ها و اعمال شما لائق انتقاداتی که از آن‌ها شده نبودند.

#### وکنش در مقابل انتقاد یک همکار

مسلمان انتقاد چیزی است که برای پاسخ به آن باید وقت کافی بگذرانید و به آن فکر کنید. بهترین پاسخ ممکن، به این بستگی دارد که منتقد شما همکاران است یا فردی که جایگاه بالاتری نسبت به شما برخوردار است؟ اگر منتقد شما، همکاران است، ابتداء باید متوجه دلیل انتقاد کردن او بشوید. آیا او در شرکت، فردی مورد احترام است یا فردی پس از همه انتقاد می‌کند تا اعتبار خودش را که در آستانه از دست رفتن است، بازسازی کند؟

اگر مورد آخر درست باشد، فقط کافی است آرامش خود را حفظ کرده و از تکرار کردن انتقاد استفاده کنید. مطمئناً در طی جلسه، بقیه اعضای تیم با خود فکر می‌کنند: «درباره شروع کرد».

ولی، اگر نظر منتقد شما در شرکت اهمیت دارد، بهتر است کمی محاط‌تر باشد. پیشنهاد جلسه‌ای خصوصی برای برطرف کردن اختلافات می‌تواند مؤثر باشد.

حتی اگر دلایل اوه بنظر شما اشتباه استند، شناس باید گرفتن از او را از دست ندهید. شاید هر دوی شما بعد از بحث با هم به استراتژی بهتری دست پیدا کنید و این تعامل، اعتبار شما را به عنوان فردی که به خوبی با تیم همکاری می‌کند و منافع شرکت برایش از همه چیز مهم‌تر است، افزایش دهد.

پس اگر فکر می‌کنید او اشتباه می‌کند، با ذهن باز با انتقادش برخورد کنید، ولی با حفظ متنات از موضع خود پایین نیایید.

اگر او اصرار می‌کند و هنوز هم شما معتقد هستید که حق با اونیست، شاید بهتر باشد نظر فردی را که از جایگاه بالاتری برخوردار است، جویا شوید.

مراقب باشید که وارد مشاجره نشود و تهاجمی برخورد نکنید و توضیح دهید که نقطه‌نظر اورامی فهمید و لی فکر می‌کنید نظر شما بهتر است.

در این صورت حتی اگر رئیسان با فرد منتقد موافق باشد، شما به عنوان فردی شناخته می‌شوید که از منافع شرکت دفاع می‌کند.

#### وکنش در مقابل انتقاد رئیس

اگر منتقد شما رئیس‌تان باشد، چه؟ اینجا مسئله‌ی دشوارتر می‌شود. ابتداء، با جلسه بگذرانید و به رفهایش گوش کنید.

## چگونه با انتقاد غیرمنصفانه برخورد کنیم؟

گردآورنده: احمد محمدی  
معاون اداره پشتیبانی منطقه ۲

انتقاد غیرمنصفانه در زمانی که شما بیشترین تلاش ممکن را برای کاری انجام داده باشید می‌تواند بسیار دردناک باشد. فرض کنید که در حال ارائه برنامه بازاریابی برای محصولی جدید در جلسه گروه تان هستید. همین طور که در حال حرف زدن هستید، متوجه رفتارهای تشویق‌کننده و مثبت همکاران خود می‌شوید، ولی یکی از همکاران تان سرد و اخی‌آلو نشسته است و هیچ نشانه‌ای از تحسین و تشویق در او دیده نمی‌شود.

بعد از این که حرفهای تان تمام شد، انتقادات مخربی از ایده‌ها و رویکردهای شما ارائه می‌دهد که کلام‌ای داندست هستند.

همین طور که او مشغول صحبت است، جریان خون را در صورت خود و ضربان قلب‌تان را احسان می‌کنید. حالا همه نگاه‌ها به شما دوخته شده‌اند. چه پاسخی خواهید داد؟

یا به عنوان مثالی دیگر، فرض کنید یک سال تمام برای رسیدن به اهداف حرفه‌ی تان به شدت تلاش کرده‌اید. همه چیز دارد خوب پیش می‌رود، دارید به هدفتان نزدیک می‌شوید و روحیه گروه هم بالاست، بعد ناگهان، در مسرو عملکرد سالانه، رئیس تان از عملکرد شما براز شالم‌ای می‌کند.

با این که همه چیز خلاف این موضوع را نشان می‌دهد، ناگهان انگار در صندلی داغ قرار می‌گیرید و همه چیز برای تان تمام می‌شود.

این دو مثالی که در بالا ذکر کردیم، مواردی از انتقادات غیرمنصفانه هستند که یکی از آن ها از طرف همکار و دیگری از طرف رئیس مطرح شدند.

حالا شما باید چه کار کنید؟ وکنشی که در چنین موقعیت‌هایی نشان می‌دهید، می‌تواند تأثیر بهسزایی در مسیر شغلی تان داشته باشد.

در این گونه لحظات به دلیل این که احساناتی هستید، مسلمان‌گرایی تان نمی‌تواند راهنمای خوبی برای تان باشد. خب چه می‌کنید؟ باید آرام باشید و کنترل خود را حفظ کنید.

**مقابله با وکنش اولیه تان**

اوین پاسخی که به این گونه انتقادات می‌دهید از همه مهم‌تر است و می‌تواند همه چیز را درست یا خراب کند. رویکردهایی که در زیر آمده است، رویکردهایی است که پیشنهاد می‌دهیم تا با کمک آن توانید از روز خشم خودداری کنید.

**قدم ۱: آرامش خود را حفظ کنید**

فرقی نمی‌کند که این انتقاد از طرف همکار یا رئیس‌تان باشد، در هر صورت، اوین کاری که باید انجام دهید حفظ آرامش است. انتقاد منفی ناخودآگاه باعث بروز خشم در شما می‌شود و نشان دادن این خشم فقط باعث می‌شود که عمیق‌تر در چاهه فرو بروید و موقعیت برتر را به فرد انتقاد کننده واگذار کنید. سعی کنید با احترام و آرامش وکنش نشان دهید. کشیدن چند نفس عمیق می‌تواند به آرام شدن تان کمک کند.

**قدم ۲: انتقاد را تکرار کنید**

لازم نیست به خودتان فشار بیاورید تا در لحظه بهترین پاسخ به ذهن‌تان برسد، چون به احتمال زیاد این اتفاق نخواهد افتاد. در عوض، این کار را امتحان کنید: خیلی ساده و در کمال آرامش شکایت فرد منتقد را برایش تکرار کنید تا مطمئن شوید که مطلب را خوب متوجه شده‌اید.





## برگزاری همایش تحلیل از نمایندگان برتر منطقه پنج



مدیر عامل شرکت بیمه پاسارگاد اطهار امیدواری کرد که در سایه عنایت خداوند تمامی همکاران ما در سایر شرکت های بیمه به مسیر رشد و توسعه بیمه های عمر در کشور پیووندند. وی ارائه محصول خوب، در اختیار داشتن سیستم اجرایی و بخش افزایشی قوی و اعتماد مردم به شرکت بیمه را چهار عامل اساسی در فروش و توسعه بیمه های عمر در کشور دانست و در ادامه گفت: عامل چهارم و مهمترین عامل فروش و توسعه بیمه های عمر، سازمان فروش است که باستی به کار خود ایمان داشته و به این کار که کار مثبتی است عشق بورزد و در این راه توان با توفیق از سختی ها نهارسد.

ضمیری ضمن بیان اشتغال بیش از سی هزار نفر در سازمان فروش شرکت اذعان داشت: در حال حاضر شاهد طرحی سازمان فروشی در شرکت بیمه پاسارگاد هستیم که نمونه آن نه تنها در صنعت بیمه کشور بلکه در دنیا نیز وجود ندارد و امیدواریم در آینده شاهد یک سازمان فروش بسیار قوی، منسجم، حرفة ای و تابع اخلاق و رفتارهای اجتماعی مقبول در کشور باشیم.

مدیر عامل شرکت بیمه پاسارگاد را بایه با دو وظیفه کاملاً مجزا و متفاوت شبکه فروش شرکت های بیمه خصوصاً شبکه فروش بیمه عمر بیان کرد: این دو وظیفه باستی در کنار هم فعل اثناشند که یکی از آن ها فروش و عرضه بیمه عمر و به تبع آن پیگیری و خدمات پس از فروش است و دیگری انتقال نیازهای جامعه از طریق شبکه فروش به مستولین شرکت می باشد.

وی ادامه داد: شبکه فروش حلقه واسطه بین شرکت بیمه و مردم است که باستی نیازهای جامعه، انتقادها و پیشنهادهای وارد شده به محصول را به مستولین شرکت انتقال داده و این وظیفه را با احساس مستولیت بیشتری انجام دهد و به تبع آن مانیز باید یک سازمان در شرکت جهت بررسی، جمع بندی و تبدیل پیشنهادهای به یک محصول جدید طراحی کنیم.

ضمیری اطلاعاتی را که موجب موفقیت و توفیق یک شرکت بیمه می شود، به دو گروه اطلاعات نوشته و ناتوشته تقسیم کرد و در این رابطه گفت: اطلاعات ناتوشته از نوشته شده ها مهمتر می باشد که این اطلاعات شامل صداقت همکاران، حرفة ای بودن تیم و عشق و علاقه به کار است که در هیچ جایی نوشته نمی شود.

در فرخنده ایام دمه گرامت، میلاد حضرت معصومه (س) و امام رضا(ع) به همت مدیریت منطقه ۲ بیمه پاسارگاد، پنجمین همایش تحلیل از نمایندگان برتر منطقه ۲ (استان های خراسان رضوی، شمالی، جنوبی و استان سیستان و بلوچستان) در تاریخ ۲۸ تیرماه با شکوه هرچه تمام تر در محل سالن همایش های برج سپید مشهد با حضور جواد نصیر نفر برگزار شد.

در این همایش که معصوم ضمیری، مدیر عامل، معاونین مدیر عامل، مدیران کل، مدیران ستادی مرکز و مدیران مناطق ۱۵ گانه از میهمانان ویژه آن بودند، به مدت ۹ ساعت در دو بخش تحلیل از نمایندگان و کارگاه های آموزشی برگزار و در حضور ۸۷۰ نفر اعضا شبکه فروش نمایندگی، نمایندگان منتخب منطقه در سال ۹۶ معرفی و لوح تقدیر و تندیس همایش را از مدیر عامل شرکت دریافت نمودند.

در این مراسم معصوم ضمیری در ابتدای سخنان خود از خداوند متعال مدد خواست که مسیر پیش رو با بهترین شرایط و موقوفیت ها قرین شود و ضمن تبریک سالروز ولادت امام رضاع، خواستار توفیقات بیشتر در سایه لطف خداوند و مرحمت امام هشتم شد. ایشان خطاب به نمایندگان گفت: شما در صف اول این توفیق هستید و یکی از ابزارهای توسعه شرکت در اختیار داشتن سازمان فروش فوی بوده که با عشق و علاقه در تمام نقاط کشور خصوصاً در این منطقه شکل گرفته است و ابزار دیگر همکاری و همکاری دوستان قبیلی صنعت بیمه کشور می باشد که در شرکت بیمه پاسارگاد دورهم جمع شده اند.

در این همایش که تمامی مدیران مناطق شرکت حضور داشتند، مدیر عامل شرکت از

زححت تملی کان ها تشکر کرد و نقش آن ها را در توسعه بیمه های عمر شرکت مهم و

قابل تقدیر دانست.

در ادامه ضمیری به بخش تأمینی بیمه پرداخت و افزود: این بخش برای بیمه گران یک عبادت است: جمع اوری مبالغ اندک سرمایه های بیمه گذاران و سرمایه گذاری آن ها در

طرح های بزرگ اقتصادی کشور علاوه بر توزیع سود سرمایه گذاری این مبالغ بین

بیمه گذاران، موجب منفعت رساندن به کل جامعه خواهد شد.

## افتتاح ساختمان شرکت نمایندگی بهین پوشش آتیه پاسارگاد در شیراز



شرکت بهین پوشش آتیه پاسارگاد در جهت توسعه، تکمیل کادر فروش، افزایش تعداد بیمه شدگان و ضرورت ارتقای کیفیت عرضه خدمات به مشتریان، ساختمانی با چهار طبقه مجزا در مرکز شهر شیراز افتتاح کرد.

فرشته شجاعی در سال ۱۳۸۷ با کد نمایندگی ۱۰۶۹ فعالیت خود را آغاز کرد و پس از سال ها نلاش در سال ۱۳۹۱ شرکت نمایندگی بهین پوشش آتیه پاسارگاد را با کد ۵۰۰۶ جهت خدمت رسانی به همشهریان در استان های فارس و بوشهر فعالیت خود را آغاز کرد.

گفتاری است این شرکت با تولید حق بیمه قابل توجه و مدیریتی آگاهانه یکی از بزرگ ترین دفاتر شرکت های حقوقی در این استان است.



از نکات قابل توجه اينکه سالن همایش از ابتدا تا انتهای مراسم مملو از جمعیت بود و نمایندگان با اشتیاق هر چه تمام تر حضوری پرشور داشتند. عکس بادگاری نمایندگان با مدیرعامل شرکت پایان بخش این مراسم باشکوه بود.

گفتنی است مدیر عامل بيمه پاسارگاد عصر روز قبل از همایش به اتفاق مدیریت منطقه ۲ و معاعونین و مدیران كل خود بازدیدي از دفاتر دو نماینده برتر منطقه ۲ داشتند و از نزدیک با فعالیت ها و شبكه فروش اين دو نماینده آشنا شدند. در هر دو اين بازدیدها مدیر عمل شرکت ضمن خذاقوت به نمایندگان و همكارانشان در جهت بهبود عملکرد و رفع دغدغه های شبکه فروش رهنمون ها و ارشادات لازم را بيان نمودند.

#### نمایندگان برتر سال ۱۳۹۶ منطقه ۲

\* نمایندگان عمومي؛ هادي ابراهيمي کد ۴۱۷۸، جواد خليلي داريني کد ۲۱۰۵، محمدرضا رجبى کد ۲۲۹۳، محمدمعلى رئوفى کد ۴۰۲۴، مريم سارداري چرمي کد ۲۱۸۷، ايمان شمس آبادي کد ۱۴۱۱.

رضا صمدى کد ۲۲۰۳، مهرى طاهرى کد ۱۰۱۳، محمود عطارى کد ۱۴۲۰، رضا عابدی کد ۳۹۸۹، محسن غفاريان کد ۲۰۰۳، علي رضا محتشمی کد ۱۴۲۲، سولماز مشعوفى کد ۳۴۹۱، سيدصادق ميرماني کد ۱۰۱۴.

\* نمایندگان فروش بيمه هاي عمر و تأمین آتي؛ مهين احمدآبادي کد ۶۲۹۲۶، محبوبه اخلاقى کد ۶۳۹۹۱، مريم بافشاهي کد ۶۹۲۴۸، كيري پوريوسف فيض آبادي کد ۶۴۰۹۲، محسن تقىي نيك کد ۶۰۸۹۸.

۶۵۹۸۴۶ حسین علیزاده مقدم کد ۶۶۸۴۸، محمد رحيمى کد ۶۶۷۸۵، محمدآباد کد ۶۳۳۷، سوسن قاسمي کد ۷۴۶۸۷، حسن ناظري کد ۶۱۷۸۴، محمد گرامي کد ۶۶۷۸۵ و محمد عالى پور کد ۵۰۰۸-۳۷۸۱.

\* مدیران فروش؛ كوروش رمضانى کد ۵۰۰۸-۸۲۵۵، ليلي نامداري کد ۲۰۳-۳۷۱، مجتبى نظالمي سلوجوقى کد ۴۶۸-۵۰۰۸-۳۷۸۱ و على نوروزي کد ۵۰۰۸-۳۷۸۱.

#### پنج نماینده حقوقی برتر منطقه ۲

شرکت نمایندگي آراد پويان آرامش پارس کد ۵۰۰۸، على اكير باطاني کد ۳۱۱۶، بهرام رفيعي کد ۲۵۶۶، شركت نمایندگي فرزانگان آپادانا کد ۵۰۰۱ و شركت نمایندگي سفيران ساحل آرامش پارس کد ۵۱۱۱.

در حاشه مراسم از حميد امامي مدیر ارشد بيمه هاي عمر و تأمین آتيه منطقه دو کد ۹۲۵ و خالق آثار متعدد بيمه اي و صاحب تجربه در آموزش شبکه فروش و نيز سيداميد رشيدى، معاعون مدیر منطقه ۲ بيمه پاسارگاد به پاس بازده سال تلاش در جهت آموزش و تربيت شبکه فروش با اهداف لوح و تنديس همایش تقدير بعمل آمد.

وي خطاب به نمایندگان اذعان داشت: بيمه برای رشد خود تلاش کرده، ريسک هاي اخلاقى و شرايط ريسک فني را به صورت كامل به بيمه گر منتقل کنيد. همچنين به فكر آموزش سازمان فروش خود باشيد و در كنار آن شفاقت، صداقت، امانت داري و فدائى به عهد را رعایت کنيد.

مدير منطقه ۲ گفت: امروز از کسانى تقدير مى شود که در اين دوره کوتاه سابقه بيمه پاسارگاد بيمه اي شدند و ثابت کردنده که در فضای سخت تحريم، تورم و گرانى و مشكلات موجود در جامعه هم مى شود به خوبى کار کرد و موفق بود.

وي در پيان اظهار داشت: پيان اينجانب به نمایندگان منطقه ۲ اين است که وقتی تعدادي افراد اندک بتوانند چه در شهرهای بزرگ و چه شهرهای کوچک کاري را نجام دهند و در اين شرايط برتر و موفق شوند. قطعاً همه کسانى که به مجموعه پاسارگاد پيوستند مى توانند با برنامه ريزی و تلاش موفق شوند.

در ادامه مهمى شاکرين، معاعون مدیرعامل در بيمه هاي اشخاص در سخنرانى به بيان ويزگى هاي بيمه نامه و ميرعلي مطهرى مدير كل اشخاص با بيان آمار و اطلاعات شبکه فروش را در جريان وضعیت حال حاضر ترکیب بيمه هاي صادره و وضعیت شبکه فروش قرار داد.

قبل از اعلام اسماني و اهداء لوح تقدير سيد اميد رشيدى معاعون مدیر منطقه ۲ و دبير همایش، گزارش چگونگي انتخاب نمایندگان برتر را به سمع حضار رساند و اظهار داشت: امروز از بين ۲۷۲ نماینده عمومي و ۱۷۰ نماینده عمر، مدير فروش و مدير آموزش، تعداد ۳۹ نفر از مالک رعایت انسباط اداري و مالي، خط قرمز هاي موجود و تلاش هرچه بهتر در بسط و توسيع بيمه و کسب بالاترين پرتفوي در طول سال ۱۳۹۶ به عنوان نمایندگان برتر معري مى شوند.

وي ادامه داد: اکثریت قریب به اتفاق اين منتخbin در بين ۲۰ نماینده اول منطقه ۲ جاي داشته و ۵۰ درصد پرتفوي منطقه حاصل عملکرد آن هاست، ضمن آنکه از ميان ۲۴۸۹ نماینده عمومي در كل کشور سه نفر از منتخbin جزء ۱۰ نفر اول کشور هستند و ۹ نفر آن ها در بين يكصد نفر اول قرار دارند.

در بخش دوم مراسم دو پنل آموزشى با هدف استفاده از پتانسیل بومي تيم آموزشى منطقه و انقال تجربies نمایندگان و مدیران فروش برتر به عموم نمایندگان برگزار شد. پنل آموزشى اول به رياست مهدي شاکرين و پنل آموزشى دوم به رياست بهروز نيرومند راد برگزار و امامي، حاتمي، صمدى، رفيفى، باطانى و تاجرباши تجارب خود را در اختصار شبکه فروش قرار دادند.

وي با بيان اين که باید ببنیسم کجا بودیم، کجا هستیم و کجا مى خواهیم برویم به صحبت هاي آقاي ضميري در ده سال گذشته اشاره کرد و گفت: ايشان اظهار مى کردد کشور ما به دلایل متعدد از جمله تحريم هاي ظالمانه، سوء مدیریت و - در شرايط اقتصادي مناسبی نیست. بيمه در همین شرايط يك کار خوب ازانه داد، يك شرکت بيمه خوب داشت و مدیریت کرد، شرکتی که نه تنها سريار دولت نباشد بلکه کمک حل دولت شود همچنین انصاف برای سهامدار، انصاف برای همکاران ( مجریان بيمه ) و انصاف برای استفاده کنندگان از خدمات بيمه ( بيمه گذاران، زیان دیدگان، بيمه شدگان و ...) داراست و در حال حاضر ارزش سهام اين شرکت بيش از ۷۲۰ ميليارد تومان مى باشد.

ضميرى به مشكل اساسی کشور در رابطه با تامين هزينه هاي دوران بازنشستگي افراد حقوق بگير اشاره کرد و افزود: متساقنه صندوق هاي بازنشستگي توان جيران اين مشكل را زاند و به اعتماد مسئولين اقتصادي کشور تهراه پر کردن اين خلاه بيمه عمر مى باشد.

وي در اين رابطه گفت: همانطورکه در زمان عرضه بيمه هاي تكميل درمان در کشور پيش مدیر نمى شد که اينچنین مورد استقبال قرار گيرد در حال حاضر شاهد هم سازمان ها اين پوشش را ضروري تراز پوشش هاي پايه برای کارکنان خود مى دانند، در آينده بيمه عمر نيز با جرمان خلاصه آمد در حال اشتغال و درآمد در حال بازنشستگي يكى از پديده هاي موفق در صنعت بيمه کشور خواهد شد و خوشبختانه شرکت بيمه پاسارگاد خليجي زود به اين موضوع برداخت.

خلييل زاده ادامه داد: همانچنین از ديجر افتخارات شرکت کسب رتبه يك توانگري مالي، قرار داشتن جز ۶۳ در شرکت برتر با ۲۱ پله ارقاء نسبت به سال قبل، آمورش بيش از ۲۰ هزار نفر ساعت آموزش کارکنان و نمایندگان، کسب شفاف ترین ناشر فرابورسي در شاخص اطلاع رسانى از سازمان بورس و اوراق بهادار و کسب تنديس كيفيت از سوي انجمن حاميان استاندارد به پاس تعهد در ازانه خدمات شايسته مى باشد.

وي در بيان ضمن ابراز خرسندي از گسترش حجم فروش و تعداد نمایندگان شرکت، داشتن يك سистем قوى انفورماتيك و يك سازمان فروش متکي به مقررات و جايگاه حقوقی مطمئن را بيمه به پيگيري و همکاری همچ جهت رفع ناقص دانست و از همگي خواست در اين راه يار و ياور يكديگر باشند.

در ابتدای اين همایش على خلييل زاده مدیر منطقه ۲ ضمن تبریک سالروز ولادت حضرت معمصومه(س)، ميلاد امام رضا(ع) و خوشامدگويي به مدیرعامل، هيأت همراه و مهمانان و نمایندگان حاضر در جلسه گفت: طبق قولی که داده بودم آقاي ضميري را به جمع شما كرد: هر يك از شما بايستى بررسى كييد آبا برای شرکت، مدیر، زيرمجموعه و سازمان آورديم و در اينجا جمع شديم تا علاوه بر تجليل از نمایندگان برتر، شرايط ملاقات مدیر عامل محترم و عالي ترين سطح مدیریتى شرکت را با نمایندگان فراهم كنیم. نيسيد سعي کنيد که باشيد و يا حداقي بخواهید که باشيد.



### پرداخت خسارت بیش از ۱۰ میلیارد ریال در یک حادثه رانندگی

خود را زدست می‌دهد و بر اثر شدت حادثه خسارت بیمه سرنشینین دیگر خودرو تعیین می‌شود. شرکت بیمه پاسارگاد در راستای تحقق امر مستری مداری و پرداخت به موقع خسارت، مبلغ ۱۰ میلیارد و ۱۰۱ میلیون ریال خسارت ثالث بدینی (دیه) و خواد راننده مسیب حادثه در یک حادثه رانندگی پرداخت کرد.

بررسی این پرونده در راستای حمایت از رواح حادثه دیده مبلغ این خسارت، توسط شرکت بیمه پاسارگاد پرداخت شد. گفتنی است با پرداخت خسارت این حادثه به مبلغ ۱۰ میلیارد و ۱۰۱ میلیون ریال به ورته متوفی و مصدومان حادثه دیده از محل بیمه نامه، مقصص حادثه توسط بیمه پاسارگاد پرداخت شد و مقصص حادثه با همراهی بیمه پاسارگاد به تهدی خود در قبال این خسارت عمل کرد.

### پرداخت خسارت بیش از ۹ میلیارد ریالی در شعبه شهر گرد

راننده اتومبیل پژو آر دی با خرید بیمه نامه شخص ثالث به مبلغ ۳۴۵ هزار و ۷۰۰ تومان، به تعهد ۹ میلیارد و ۷۰۰ میلیون و ۲۰۰ هزار ریال برای خواد راننده مقصص حادثه و ۵ نفر سرنشین اتومبیل و یک نفر مصدوم در یک حادثه توسط بیمه پاسارگاد عمل نمود. گفتنی است با توجه به شدت حادثه و میزان تعهدات شرکت، پرونده به صورت خاص مورد بررسی قرار گرفت و علی رغم تماس با رواح متوفیان در خصوص تکمیل مدارک و پرداخت دیات بدون رأی دادگاه متأسفانه و رواح متوفیان نسبت به تکمیل مدارک اقدام نکرده و با توجه به اعمال قانون بیمه نامه شخص ثالث و تعهد بیمه پاسارگاد نسبت به سرنشینان اتومبیل مقصص (مطابق با کارت اتومبیل) دیه متوفیان در وجه صندوق تأمین خسارت بدینی به مبلغ ۹ میلیارد و ۷۰۰ میلیون و ۲۰۰ هزار ریال توسط بیمه پاسارگاد توزیع شد.

### صدور بیمه نامه عمر و تأمین آتیه با سپرده اولیه به مبلغ ۲۰۰ میلیون ریال

با تلاش و پیگیری های مردم نجاتی نماینده کد ۴۱۶۰ دو فقره بیمه نامه عمر و تأمین آتیه برای دو خواهر با مبلغ سپرده اولیه ۲۰۰ میلیون ریالی و حق بیمه شش میلیون ریالی در شعبه آمل صادر و این دو خواهر دوراندیش تحت پوشش بیمه عمر و تأمین آتیه بیمه پاسارگاد قرار گرفتند.

### برگزاری اولین گردهمایی مدیران و نمایندگان فروش بیمه های عمر و تأمین آتیه سازمان فروش ۹۲۲



اولین گردهمایی مدیران و نمایندگان فروش محمد پوربزرگ سازمان فروش کد ۹۲۲ با حضور علی اکبر بختیاری سرپرست شعبه شهید بهشتی، مدیران و نمایندگان فروش در روز ۲۱ خردادماه در سالن فردوسی خانه اندیشمندان علوم انسانی برگزار شد. گفتنی است نکاتی در خصوص مارکتینگ، فروش و تیم سازی و رفتار سازمانی در شرکت بیمه پاسارگاد و نحوه صحیح فروش بیمه نامه عمر و تأمین آتیه و تعامل میان سازمان فروش مطرح شد. اجرای برنامه های شاد و متنوع شامل نمایشنامه خوانی و موسیقی توسط اعضای سازمان فروش ۹۲۲ از جمله برنامه های این همایش گستردگی داشت. در این همایش کلاتی در مورد ارزش حرفة نمایندگی بیمه عمر و تأمین آتیه و تأثیرات آن در زندگی نقش بیمه در زندگی اجتماعی خانواده ها و همچنین ارزش بیمه نامه

### برگزاری دوره آموزشی و بازاریابی فروش بیمه های عمر و تأمین آتیه در کرج



دوره آموزشی و بازاریابی فروش بیمه های عمر و تأمین آتیه در شهر کرج به همت فیروز فروزنده لبی نماینده کد ۳۴۷۹ برگزار شد. این همایش یک روزه با تلاش ها و همراهی های مدیریت کد ۳۴۷۹ چهت ارتقاء و فروش بیمه های عمر و تأمین آتیه صورت گرفت. در این همایش پرامون مهارت های فروش و بازاریابی و نحوه ارتباط سازی با مشتری، شناخت مشتری، مذاکره و نهایی کردن فروش مطرح شد. در ادامه همایش نیز از نمایندگان برتر و مدیران فروش سال ۱۳۹۶ تقدیر و تشکر بعمل آمد.



### برگزاری جلسه هم اندیشی کارشناسان خسارت شعبه های منطقه ۱۰

جلسه ای با حضور کارشناسان خسارت شعبه های تحت سپرستی منطقه ۱۰ به منظور افزایش حدود اختیارات شبه ها در دفتر مدیریت منطقه در تاریخ ۲۱ تیرماه برگزار شد. این جلسه با توجه به افزایش پرونده های خسارت شعبه ها و به منظور سرویس دهی به موقع و مناسب به زیان دیدگان و اعطای حدود اختیارات بیشتر در چهت پرداخت خسارات و تبیین و تفہیم این موضوع خطیر برای کارشناسان خسارت تشکیل شده است.

### اتحادیه و انت داران استان آذربایجان شرقی تحت پوشش بیمه پاسارگاد

با تلاش های پیمان جدیر نماینده کد ۴۰۳۰ و پیگیری های شعبه بلوار آذربایجان تبریز منازل مسکونی اعضاء اتحادیه و انت داران استان آذربایجان شرقی به تعداد ۳۳۲۴ دستگاه تحت پوشش بیمه نامه اتش سوزی و خطوات تعیی شرکت بیمه پاسارگاد قرار گرفتند. گفتنی است بیمه عمر و خواد گروهی اعضاء آن اتحادیه در طول سه سال متولی به تعداد ۳۶۰ نفر نیز در این شعبه تحت پوشش قرار گرفته است.



## ۹ گام برای ارتقای مدیریت ارتباط با مشتریان

براساس تحقیقات و پیش‌بینی‌های سیاری از شرکت‌های موفق و پیشرو در زمینه مدیریت ارتباط با مشتریان، این مبحث که از آن تحت عنوان CRM نیز یاد می‌شود از اهمیت بسیاری برخوردار بوده و نرم‌افزارها و خدمات مربوط به این حوزه در آینده نزدیک با سرعت بسیار زیادی افزایش خواهد یافت. به همین منظور در اینفوگرافی پیش‌رو استراتژی ارتقای مدیریت ارتباط با مشتریان را در ۹ مرحله بررسی می‌کنیم.



### ۱ روابط خود را مورد بازبینی قرار دهید



### ۲ مدل‌های قدیمی CRM را فراموش کنید

هم‌اکنون زمان آن رسیده تا انتظارات مشتریان تان مطلع شده و پیش از هر زمان دیگری به یک تعریف صحیح، شفاف و عملی از استراتژی‌های مربوط به تجربه مشتریان از تعامل با شرکت‌ها شما بازاریابی چهار بخشی است که بدصورت روزافروز در حال رشد است.

مدل‌های قدیمی مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) را فراموش کنید و روش‌های جدید اسنداده کنید. روش خدمات مشتریان، مدیریت ارتباط با مشتریان در شبکه‌های اجتماعی و بازاریابی چهار بخشی است که بدصورت روزافروز در حال رشد است.



### ۳ ارتباطات خود را گسترش دهید



### ۴ همواره در حال حرکت باشید

روش‌های سنتی تعامل و ارتباط با مشتریان را کنار بگذارید. از ظرفیت انرکننده کارمندانه شرکای خارجی خود بر تعامل با مشتریان تان غافل نشوید. مسلمانه از تجربه مشتریان تان و شیوه برخورد و تعامل با آنها از اهمیت بسیار زیادی در هیجان موقوفت‌تان برخوردار است.

ساکن نباشید و همینه به حرکت خود اینده دهد. از استراتژی‌های جدید نظری اپلیکیشن‌های موجود چه توامندسازی کارمندانی که مشتریان با مشتریان در تماش هستند استفاده کنید. ماهیت پیچیده و رو به رشد گوشی‌های هوشمند گردیده و جاشن‌های متعدد را پیش‌روی ما فراز می‌دهد.



### ۵ همواره خود را در زمان و مکان ملایم و خوش رو باشید



نهاده تعامل با مشتریان تان را مورد بازبینی قرار دهید. با استفاده از یک استراتژی مناسب نهاده رفتار با مشتریان تان را بهبود ببخشید. این موضع بسی خوب است تا مشتریان تجربه بسیار خوب و بهادماندی از تعامل با کسب‌وکار شما داشته و از طریق قدرت خواهید بود تا قدرت انرکننده خود را در مشتریان تان افزایش دهید.

به نظرات و بازخوردهایی که مشتریان در شبکه‌های مختلف اجتماعی مطرح می‌کنند گوش فرازدهد. تعامل با مشتریان در کالا‌های ارزان‌قیمت محدود و استراتژی‌های مرتبط با مدیریت ارتباط با مشتریان در برق‌واری ارتباط صحیح با مشتریان اهمیت بسیار زیادی دارد.



### ۶ صدای مشتریان را بشنوید



تحلیل و بررسی اطلاعات در بافت اجتماعی استراتژی‌های تأثیرگذار در بروز رفتارهای مشتریان است. چنانچه ناکنون این روش را امتحان نکرده‌اید بپرسید آن را در مستور کار خود قرار داده و بینش خود از بازار، مشتریان و حوزه تجاری را که در آن مبالغت می‌کنید بپرسید.

خردمندان اینترنتی و نسخه تعامل آنها کسب‌وکارهای مختلف از اهمیت بسیار زیادی در حوزه بازاریابی دیجیتال برخوردار است. تحلیل اطلاعات ناگفته و مستبدیدی آنها در نهایت از تجارت مبتنی بر بازاریابی و ارائه خدمات به مشتریان در فضای مجازی فازی از اینکه مشتریان شما را عادی هستند یا شرکت‌های دیگر حاکی از اهمیت بسیار زیاد حضور در اینترنت و شبکه‌های اجتماعی و مدیریت ارتباط با مشتریان در فضای مجازی است.



### ۷ مدیریت ارتباط با مشتریان در شبکه‌های اجتماعی



## حمایت‌های بیمه پاسارگاد از فعالیت‌های فرهنگی و ورزشی در استان اردبیل

عبدالحکیم رحیمی نماینده فروش بیمه عمر و تأمین آئیه کد ۷۶۹۳۲ و زیر مجموعه نماینده کد ۲۸۳۶ در راستای فرهنگ سازی بیمه عمر و تأمین آئیه اقدام به حمایت و حضور تبلیغاتی در مسابقات فرهنگی و ورزشی نمود. گفتنی است این حمایت از طریق حضور در سالن‌های ورزشی فوتبال، شطرنج، مراسم پیاده روی و اجرای مسابقات نقاشی و انشاء بوده که با استقبال بی نظیری از جانب مسئولان شهرستان برندق از توابع استان اردبیل قرار گرفته است.



## قهرمانی نماینده فروش بیمه عمر و تأمین آئیه در مسابقات فوتبال

رحیم قدیمی زاده نماینده فروش بیمه عمر و تأمین آئیه کد ۲۰۶۵ در مسابقات فوتبال پیشکسوتان استان تهران به مقام آقای گلی مسابقات لیگ یک باشگاه‌های استان تهران دست یافت و حکم قهرمانی این مسابقات را رئیس هیأت فوتبال استان تهران دریافت نمود.



حضور توحید تقی بورکارشناس شعبه ساری همراه با پرچم بیمه پاسارگاد در مسابقات جام جهانی ۲۰۱۸ روسیه بازی ایران و اسپانیا (شهر کازان روسیه)



## چتر حمایتی بیمه نامه عمر و تأمین آئیه

علی هاشمی نماینده فروش بیمه عمر و تأمین آئیه کد ۶۴۴۴۵ در با هشتمین و استفاده از فرسته‌های محمد رضا منصوری کمک داور بین‌المللی توسط الناز قاسمی کد ۷۵۳۳۰ از نماینده‌گروه ۹۱۹-۵۰۹ (مدیر فروش اسلام بیک) به جمع بیمه هادی ساعی قهرمان تکواندو جهان و المپیک و عضو چهارمین دوره شورای اسلامی شهر تهران، با یهدست پاسارگاد پیوست. آوردن دو مدل طلا و یک مدال برنز، پرافتخارترین ورزشکار ایرانی در تاریخ بازی‌های المپیک است.



شهین میرزا لی نماینده کد ۳۲۴۲ یک خانواده پنج نفری شامل پدر، فرزند ۱۱ ساله و سه قلوی آنیه قرار گرفت. ۷ ساله را تحت پوشش بیمه عمر و تأمین آئیه قرار داد.