



حاکمیت شرکتی

❖ حوزه حاکمیت شرکتی

سازوکارهای اثربخش جهت کسب اطمینان معقول از محقق شدن حاکمیت شرکتی:

هیأت مدیره شرکت در رعایت مفاد ماده ۳ دستورالعمل حاکمیت شرکتی و در راستای ایجاد، استمرار و تقویت سازوکارهای اثربخش جهت کسب اطمینان معقول از محقق شدن حاکمیت شرکتی به شرح زیر اقدام نموده است:

الف - چارچوب حاکمیت شرکتی اثربخش

در چارچوب حاکمیت شرکتی کمیته‌های حسابرسی، ریسک و تطبیق مقررات و جبران خدمات و همچنین مدیریت‌های حسابرسی داخلی و ریسک در شرکت فعالیت می‌کنند که در ادامه به اهم اقدامات هر یک در سال ۱۴۰۱ اشاره خواهد شد.

ب - حفظ حقوق سهامداران و برخورد یکسان با آنها

هیأت مدیره شرکت در تمام تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌های خود، ضمن مد نظر قرار دادن حقوق سایر ذی‌نفعان، در جهت حفظ حقوق سهامداران و برخورد یکسان با آنها اهتمام نموده است.

ج - رعایت حقوق ذی‌نفعان

هیأت مدیره شرکت همواره در تلاش بوده حقوق کلیه ذی‌نفعان از جمله سهامداران بالفعل و بالقوه، بیمه‌گذاران، خسارت‌دیدگان، دولت، سازمان تأمین اجتماعی، کارکنان و غیره را مد نظر داشته و رعایت نماید.

د - سرمایه‌گذاران نهادی، بازار سهام و سایر واسطه‌های مالی

شرکت به طور مستمر در تحکیم و ارتقای کیفیت پیاده‌سازی و اثربخشی حاکمیت شرکتی همت گماشته است.

هـ - افشا و شفافیت

شرکت کلیه اطلاعات و موضوعات با اهمیت را در چارچوب مقررات و دستورالعمل‌های بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، سازمان بورس و اوراق بهادار، استانداردهای حسابداری و سایر مقررات مرتبط افشا کرده است.

و - مسئولیت‌پذیری هیأت مدیره

هیأت مدیره شرکت با قبول مسئولیت در قبال سهامداران و سایر ذی‌نفعان، علاوه بر دقت نظر در تعیین سیاست‌های راهبردی شرکت، با تمهید ابزارهای لازم، بر تمام فعالیت‌های شرکت کنترل و نظارت کافی داشته و همواره در قبال سهامداران و سایر ذی‌نفعان پاسخگو بوده است.

اهم اقدامات کمیته‌های تخصصی و مدیریت‌های موضوع حاکمیت شرکتی:

کمیته حسابرسی و مدیریت حسابرسی داخلی

اهم اقدامات انجام شده توسط کمیته حسابرسی و مدیریت حسابرسی داخلی شرکت بیمه نوین در سال ۱۴۰۱ به شرح زیر است:

- بررسی صورت‌های مالی سال ۱۴۰۰ و صورت‌های مالی میان‌دوره‌ای شش ماهه ۱۴۰۱ و ارائه نقطه نظرات به هیأت مدیره

- برگزاری نشست با حسابرس مستقل و بازرس قانونی به منظور بررسی پیش نویس گزارش حسابرسی و نکات مندرج در نامه مدیریت
- بررسی نامه مدیریت سال ۱۴۰۰ حسابرس مستقل و ارائه پیشنهاد به هیأت مدیره برای رفع نقاط ضعف موجود
- بررسی دستورالعمل حاکمیت شرکتی جدید ابلاغی سازمان بورس و اوراق بهادار
- بازنگری در چک لیست های صدور و خسارت در حوزه بیمه های اشخاص انفرادی، مسئولیت، اتومبیل، آتش سوزی
- بررسی و ارائه گزارش فرآیند بازیافت و اجرای آیین نامه بازیافت
- بررسی اجرای برنامه پیاده سازی نرم افزار حقوقی دادرسی تحت وب
- بررسی برخی از فرآیندها و عملکرد تعدادی از شعب شرکت و تهیه و ارائه گزارش های مربوطه
- فعالیت در کانون حسابرسان داخلی شرکت های بیمه

اعضای کمیته حسابرسی			
نام	سمت	مدرک تحصیلی	اهم سوابق
عیسی شهسوار خجسته	رئیس کمیته	دکترای مدیریت بازرگانی	معاون وزیر در امور اداری و مالی سازمان برنامه و بودجه (مدیریت و برنامه ریزی کشور) - معاون اقتصادی و برنامه ریزی بنیاد مستضعفان - معاون وزیر در امور اداری و مالی وزارت نفت - مشاور مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی - معاون وزیر در امور نظارت و بهره برداری وزارت تعاون - معاون وزیر امور اقتصادی دارایی و رئیس کل سازمان امور مالیاتی کشور - معاون پشتیبانی و امور مجلس وزارت راه و ترابری
منصور شمس احمدی	عضو	کارشناسی ارشد مدیریت	سمت های مدیریتی در شرکت های مؤسسه حسابرسی بی دی او (حسابداران خبره) - مؤسسه حسابرسی توانا (حسابداران خبره) - مؤسسه حسابرسی شاهدان (حسابداران رسمی)
حمید یزدان پرستی	عضو	کارشناسی ارشد حسابداری	مدیر و شریک مؤسسه حسابرسی بهمند از سال ۱۳۷۰ الی ۱۳۸۲ - مدیر و شریک مؤسسه حسابرسی هشیار بهمند از سال ۱۳۸۲ الی حال حاضر - عضو جامعه حسابداران رسمی ایران - عضو انجمن حسابداران خبره - عضو انجمن حسابرسان داخلی ایران
رضا صبری	عضو	کارشناسی ارشد حسابداری	مدیر پروژه حسابرسی داخلی شرکت الکترونیک دی - مدیر پروژه حسابرسی داخلی شرکت عمران مسکن آباد دی - مدیر پروژه حسابرسی داخلی لیزینگ دی - مدیر پروژه حسابرسی داخلی خدمات مالی دی - مدیر پروژه حسابرسی داخلی صندوق سرمایه گذاری ارزش آفرینان دی - مدیر پروژه حسابرسی داخلی شرکت توسعه دیدار ایرانیان - مدیر پروژه حسابرسی داخلی شرکت ساختمانی توسعه دنیا شهر کهن - مدیر پروژه حسابرسی داخلی پروژه ساخت هتل میثاق فازهای ۱ و ۲ مؤسسه مالی و اعتباری آرمان

معاملات با اشخاص وابسته

به منظور رعایت مفاد تبصره ۵ از ماده ۷ دستورالعمل حاکمیت شرکتی ناشران ثبت شده نزد سازمان بورس و اوراق بهادار، معاملات انجام شده شرکت با اشخاص وابسته در سال ۱۴۰۱، در جلسه شماره ۱۱۷ کمیته حسابرسی مطرح، بررسی و به هیأت مدیره منعکس گردید.

کمیته ریسک و مدیریت ریسک

اهم فعالیت‌های کمیته ریسک در سال ۱۴۰۱ به شرح ذیل است:

- بررسی و اعلام نظر در خصوص سند استراتژیک کلان شرکت با افق سه ساله (۱۴۰۲-۱۴۰۴)
- بررسی و اعلام نظر در خصوص اتصال نظام‌های مدیریتی (مدیریت استراتژیک و مدیریت ریسک)
- بررسی فرآیند پیاده‌سازی مدیریت ریسک عملیاتی شامل (ابزارها، تکنیک‌ها، متدولوژی‌های تحلیل ریسک)
- بررسی شاخص‌های کلیدی ریسک در حوزه منابع انسانی و آموزش و شاخص‌های بهره‌وری
- بررسی و اعلام نظر در خصوص شاخص‌های ارزیابی ریسک بر اساس اقلام مندرج در صورت‌های مالی
- بررسی و اعلام نظر در خصوص کفایت میزان پوشش‌ها و نوع قراردادهای اتکایی
- اهم اقدامات مدیریت ریسک در سال ۱۴۰۱ به شرح زیر است:
- تهیه گزارش خلاصه‌ای از نحوه مدیریت ریسک
- تهیه گزارش ساختار سازمانی و شرح تفصیلی وظایف واحد مدیریت ریسک
- تهیه بیانیه سیاست و خط مشی مدیریت ریسک
- تهیه طرح در خصوص توسعه فعالیت‌های بیمه و بانک در خصوص مشتریان حقوقی با در نظر گرفتن معیارهای مدیریت ریسک
- تهیه برنامه عملیاتی مدیریت ریسک
- طراحی RFP برگزاری نشست هم‌اندیشی در حوزه مدیریت ریسک در شعب

اعضای کمیته ریسک

نام	سمت	مدرک تحصیلی	اهم سوابق
عیسی شهسوار خجسته	رئیس کمیته	دکترای مدیریت بازرگانی	معاون وزیر در امور اداری و مالی سازمان برنامه و بودجه (مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) - معاون اقتصادی و برنامه ریزی بنیاد مستضعفان - معاون وزیر در امور اداری و مالی وزارت نفت - مشاور مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی - معاون وزیر در امور نظارت و بهره‌برداری وزارت تعاون - معاون وزیر امور اقتصادی دارایی و رئیس کل سازمان امور مالیاتی کشور - معاون پشتیبانی و امور مجلس وزارت راه و ترابری
محسن فتحی آقا بابا	عضو	دکترای اقتصاد	مشاور امور مدیریت ریسک، تطبیق و مبارزه با پولشویی بانک پارسیان - عضو هیأت مدیره شرکت خدمات بیمه‌ای امین پارسیان - مدیر ریسک شرکت بیمه پارسیان - مدیر بیمه‌های مسئولیت و سرپرست مدیریت امور شعب، نمایندگان و کارگزاران شرکت بیمه پارسیان -
بهنام شهریار	عضو	دکترای اقتصاد	مشاور مدیرعامل در حوزه مدیریت ریسک در شرکت بیمه آرمان - عضو کمیته مدیریت ریسک شرکت‌های بیمه - مدرس دوره‌های آموزشی مدیریت ریسک در سندیکای بیمه‌گران ایران - مجری طرح‌های پژوهشی در حوزه مدیریت ریسک در پژوهشکده بیمه - معاون مدیرعامل در حوزه توسعه بازار و شبکه فروش شرکت بیمه تجارت نو
آرام رشیدی	عضو	کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی	مدیر عامل شرکت یاری رسان پارسیان - عضو هیأت مدیره شرکت ساینار ثروت پارس - مدیر روابط عمومی بیمه پارسیان - مدیر اداری بیمه پارسیان - مدیر پشتیبانی بیمه "ما" - مدیر روابط عمومی بیمه "ما" - رئیس هیأت مدیره شرکت نوید اندوخته بهداد - عضو موظف هیأت مدیره شرکت بیمه نوین
واژگن بدروسیان	عضو	کارشناسی مدیریت بازرگانی	مدیر بیمه‌های آتش‌سوزی بیمه البرز، معاون فنی بیمه‌های غیرزندگی و مدیر امور بیمه‌گذاران و مدیر آتش‌سوزی بیمه پارسیان

کمیته تطبیق مقررات

اهم اقدامات کمیته تطبیق مقررات در سال ۱۴۰۱ به شرح زیر است:

- بررسی پیش نویس آیین نامه بازیافت خسارت و ارسال به هیأت مدیره
- تدوین برنامه آتی کمیته تطبیق مقررات و جبران خدمات و تعیین خط مشی کمیته

اعضای کمیته تطبیق مقررات			
نام	سمت	مدرک تحصیلی	اهم سوابق
جواد گیوه چین کوهی	رئیس کمیته	کارشناسی ارشد حقوق بین الملل	مشاور مدیرعامل بانک ملی ایران - عضو شورای فنی شرکت بیمه سینا - مشاور مدیرعامل بیمه دی - مشاور حقوقی رئیس کل بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران
عذرا دادرس	عضو	کارشناسی ارشد حقوق	وکیل پایه ۱ دادگستری - مدیر حقوقی بانک سینا بیمه آرمان و بیمه کارآفرین - مشاور حقوقی دفتر حقوقی و امور مجلس بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران
عسل پیوندی	عضو	کارشناسی ارشد حقوق	وکیل پایه ۱ دادگستری

جدول تشکیل جلسات کمیته های تخصصی مطابق آیین نامه حاکمیت شرکتی:

روسای کمیته ها (اعضای هیأت مدیره)		تعداد جلسات برگزار شده	کمیته های تخصصی طبق آیین نامه حاکمیت شرکتی
جواد گیوه چین کوهی	عیسی شهسوار خجسته		
	۷	۱۰	کمیته حسابرسی
	۷	۱۰	کمیته ریسک
۷		۱۱	کمیته تطبیق مقررات

ارزیابی اثربخشی هیأت مدیره و کمیته‌های تخصصی:

هیأت مدیره به عنوان یکی از ارکان مهم تصمیم‌گیرنده نقش به‌سزایی در موفقیت و شکست یک شرکت دارد و امروزه اثربخشی و کارآمدی آن در پیاده‌سازی موفق حاکمیت شرکتی بر کسی پوشیده نیست. در واقع هیأت مدیره به عنوان رکن اصلی ساختار مدیریتی، نقشی حیاتی در هدایت و راهبری استراتژیک سازمان دارد و اعضای هیأت مدیره به نیابت از سهامداران، بر تصمیم‌ها و اقدامات مدیرعامل سازمان و تیم مدیران ارشد وی نظارت دارند. بنابراین یکی از اصول مهم حاکمیت اثربخش، ارزیابی عملکرد هیأت مدیره به‌طور مستمر است. در ادامه سعی شده است از طریق ارائه شاخص‌های مناسب و توضیحات تکمیلی، اثربخشی هیأت مدیره و کمیته‌های تخصصی شرکت بیمه نوین در دو سطح فردی و گروهی بررسی شود.

• ارزیابی اثربخشی اعضای هیأت مدیره به صورت انفرادی:

همانطور که در جدول زیر مشاهده می‌شود در سال ۱۴۰۱ مجموعاً ۲۵ جلسه هیأت مدیره برگزار شده که میزان حضور هر یک از اعضا در جلسات مذکور مشخص شده است. همچنین لازم به توضیح است که جناب آقای دکتر شاهرودی عضو علی‌البدل هیأت مدیره بوده‌اند که جایگزین آقای ایرانی‌تبار شده و در مجموع در ۱۳ جلسه هیأت مدیره حضور داشته‌اند.

وجود ترکیب بهینه‌ای از مهارت، تخصص، تجربه و استقلال در اعضای هیأت مدیره بسیار حائز اهمیت بوده که خوشبختانه ترکیب اعضای هیأت مدیره در شرکت بیمه نوین، از حیث موارد مذکور، مناسب است.

نام و نام خانوادگی	سمت	تحصیلات	تعداد جلسات حاضر از مجموع ۲۵ جلسه هیأت مدیره
عیسی شهسوار خجسته	رئیس هیأت مدیره	دکترای تخصصی مدیریت بازرگانی	۲۵ جلسه
حسین کریم‌خان زند	نائب رئیس هیأت مدیره و مدیرعامل	کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بیمه	۲۵ جلسه
جواد گیوه‌چین	عضو هیأت مدیره	کارشناسی ارشد حقوق بین‌الملل	۲۵ جلسه
آرام رشیدی	عضو موظف هیأت مدیره، معاون پشتیبانی و امور اقتصادی	کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی	۲۵ جلسه
رضا ایرانی‌تبار	عضو هیأت مدیره	کارشناسی ارشد حسابداری	۱۰ جلسه
کامبیز شاهرودی (جایگزین آقای ایرانی‌تبار)	عضو هیأت مدیره	دکترای تخصصی مدیریت بازرگانی	۱۲ جلسه

در کلیه جلسات هیأت مدیره، اعضای حاضر در جلسه پس از استماع گزارش فعالیت‌ها و آخرین وضعیت عملکرد شرکت، که از سوی مدیرعامل ارائه شده است، نقطه نظرات و مشاوره‌های خود را مطرح نموده تا ضمن بررسی کلیه موارد در خصوص بندهای دستور جلسه تصمیم‌گیری نهایی صورت پذیرد. همچنین از جمله موارد مهم، که همواره در دستور جلسات هیأت مدیره قرار داشته است، بررسی آخرین تغییرات آیین‌نامه‌ها و مقررات‌های مصوب شورای عالی بیمه و سایر نهادهای بالادستی و پیش‌بینی آثار و تبعات پیاده‌سازی آن‌ها بر عملکرد شرکت در حوزه‌های مختلف و ارائه راه‌حل‌ها و مشاوره‌های لازم در خصوص اجرای صحیح قوانین و مقررات، همراه با حفظ منافع و مصالح کلیه ذی‌نفعان شرکت، بوده است.

همانگونه که ملاحظه می‌شود اعضای مستقل هیأت مدیره بر تشکیل و فعالیت کمیته‌های تخصصی، فراتر از مدیران اجرایی، از طریق حضور و رهبری جلسات کمیته‌های مذکور و بررسی گزارش فعالیت کمیته‌ها در جلسات هیأت مدیره، نظارت مستقیم داشته‌اند؛ به نحوی که علاوه بر نظارت دقیق

و جامع بر فعالیتهای شرکت، مشاوره‌های لازم را در زمینه‌های فنی، بازاریابی، مالی، حقوقی و حوزه‌های عمومی مدیریت (شامل مدیریت منابع انسانی و استراتژی) به مدیران اجرایی شرکت ارائه نموده‌اند.

• ارزیابی اثربخشی هیأت مدیره به صورت گروهی:

قبل از ارزیابی اثربخشی هیأت مدیره شرکت به صورت گروهی، لازم است در ابتدا اصول، ملاحظات و سیاست‌های رعایت شده در تصمیم‌گیری‌های هیأت مدیره تشریح گردد. هیأت مدیره شرکت بیمه نوین به منظور حصول اطمینان از عملکرد شرکت در چهارچوب قوانین و مقررات تعیین‌شده از سوی نهادهای بالادستی و همچنین کسب رضایت حداکثری کلیه ذی‌نفعان شرکت اعم از مشتریان، نیروی انسانی (اعم از کارکنان و نمایندگان)، سهامداران، نهادهای بالادستی و جامعه، همواره سیاست‌های زیر را در تصمیمات خود رعایت نموده است:

نوع ذی‌نفع	اصول و سیاست‌های رعایت شده از سوی هیأت مدیره
مشتریان	- اجتناب از ارائه نرخ‌های هیجانی و فاقد توجیه فنی - تنوع بخشی به محصولات و خدمات شرکت منطبق بر نیاز مشتریان - پایبندی شرکت به تعهدات خود در قبال مشتریان و پرداخت خسارت عادلانه - ارائه خدمات صدور و خسارت در کمترین زمان و با بالاترین کیفیت
نیروی انسانی (اعم از کارکنان و نمایندگان)	- رعایت شایسته سالاری - مدیریت مشارکتی - رعایت احترام و ادب و حفظ کرامت انسانی - پرداخت به موقع حقوق و دستمزد کارکنان - پایبندی شرکت به تعهدات خود در قبال نمایندگان و پرداخت به موقع و صحیح کارمزد - فراهم آوردن محیطی مناسب برای رشد و شکوفایی نیروی انسانی علمی و تخصصی در صنعت بیمه
سهامداران	- حصول اطمینان از تحقق منافع سهامداران از طریق نظارت دقیق و همه‌جانبه بر فعالیتهای شرکت و برگزاری جلسات هیأت مدیره به صورت منظم - پایبندی به اجرای مصوبات مجمع عمومی - واریز به موقع سود سهامداران - اطلاع‌رسانی مناسب از اخبار مهم شرکت
نهادهای بالادستی	- رعایت آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های بیمه مرکزی ج.ا.ایران - تنظیم صورت‌های مالی به صورت شفاف و مطابق قوانین و مقررات - ارائه اطلاعات به صورت شفاف، به موقع و مطابق با استانداردهای مصوب به سازمان بورس و اوراق بهادار - ارائه اطلاعات به صورت شفاف، به موقع و کامل به سایر نهادهای ناظر و بالادستی
جامعه	- رعایت اخلاق حرفه‌ای در بازار و رقابت سالم - تلاش در جهت حفظ خوشنامی برند شرکت در بازار بیمه - آموزش رایگان و برگزاری سمینارهای مرتبط با حوزه بیمه با هدف افزایش سطح اطلاعات و آگاهی عمومی از محصولات و خدمات بیمه‌ای - تعامل و حمایت مستمر از سازمان‌ها و نهادهای خیریه و عملکردهای انسان دوستانه در راستای انجام مسئولیت‌های اجتماعی - رعایت مسئولیت‌های زیست محیطی (مصرف کاغذ کمتر، برق کمتر، آب کمتر و ...) - کارآفرینی و اشتغال‌زایی و ایجاد فرصت کاری برای نیروی کار دارای پتانسیل - سودآوری و افزایش تولید ناخالص داخلی - ارائه خدمات متناسب با نیازهای پویای جامعه - احترام به ارزش‌های فرهنگی جامعه - پرداخت به موقع عوارض قانونی و مالیات‌ها - پرداخت به موقع تعهدات مالی شرکت به تأمین‌کنندگان شرکت - همکاری در راستای پیاده‌سازی طرح دولت الکترونیک

مشتریان از ناآگاهی آن‌ها از قوانین و مقررات بیمه‌ای ناشی می‌شود که با پیگیری و ارائه اطلاعات بیمه‌ای لازم به آن‌ها رفع می‌شود)

- توسعه سیستمی مرکز ارتباط شرکت (Contact Center)

- پاسخگویی سریع به مشتریان از طریق مرکز تماس ۲۴ ساعته
- تسهیل دسترسی مشتریان به خدمات شرکت از طریق توسعه کمی و کیفی شبکه فروش شرکت شامل:
- جذب ۱۱۴ نماینده جنرال جدید
- جذب ۲۵ نماینده تخصصی عمر جدید
- تخصیص کد به ۱۱۲ کارگزار جدید
- شروع همکاری و صدور بیمه‌نامه برای ۶۴ کارگزار جدید
- افزایش تعداد مراکز درمانی طرف قرارداد شرکت بالغ بر ۳۱۰۰ مرکز در راستای افزایش رضایت بیمه‌شدگان درمان شرکت
- حفظ سهم از بازار ۱/۷ درصدی شرکت علیرغم سهم پایین رشته ثالث در ترکیب پرتفوی

حوزه فرآیندهای داخلی

- تدوین و تصویب برنامه استراتژیک با افق سه ساله ۱۴۰۲ - ۱۴۰۴
- ارتقای چابکی سازمان و افزایش سرعت تصمیم‌گیری در سطح شرکت
- تنظیم و تصویب برنامه و بودجه سالیانه شرکت به صورت غلتان و حصول اطمینان از سازگاری آن با استراتژی‌های تعیین شده
- تهیه و تصویب بیانیه سیاست و خط مشی مدیریت ریسک
- قرار گرفتن در "سطح مطلوب" از منظر سیستم مدیریت ریسک (بر اساس نتایج ممیزی انجام‌شده توسط مرکز توسعه مدیریت ریسک بیمه مرکزی ج.ا.ا.)
- مدیریت ارتباط شرکت با ذی‌نفعان از طریق تحلیل انتظارات آن‌ها
- مکانیزه کردن فرآیندهای کاری شرکت
- نظارت بر ساختار رهبری سازمان و فرآیندهای متأثر از این ساختار
- نظیر انتصاب مدیران ارشد اجرایی، ارزیابی عملکرد و برنامه‌های جانشین‌پروری برای مدیران ارشد و ...

در ادامه دستاوردها و نتایج تصمیمات هیأت مدیره شرکت بیمه نوین در چهار حوزه مالی، مشتریان، فرآیندهای داخلی و زیرساخت‌ها طبق مدل کارت امتیازی متوازن ارائه شده است:

حوزه مالی

- تحقق ۱۰۱/۸ درصدی اهداف فروش شرکت در سال ۱۴۰۱
- رشد ۴۸ درصدی درآمد بیمه‌ای شرکت
- رشد ۴۹/۵ درصدی حق بیمه صادره شرکت
- رشد ۴۴ درصدی درآمدهای سرمایه‌گذاری شرکت
- حفظ سطح یک توانگری مالی شرکت
- ترکیب پرتفوی مناسب
- نسبت خسارت مناسب شرکت (۵۱/۴۴٪) در مقایسه با متوسط صنعت بیمه (۵۷/۳٪)

حوزه مشتریان و بازار

- طراحی محصولات و خدمات جدید مبتنی بر نیاز مشتریان نظیر بیمه صندوق امانات، بیمه مستمری (مکمل بازنشستگی) و بیمه درمان خانواده
- نرخ جذب ۲۰ درصدی بیمه‌گذاران جدید
- توسعه خرده‌فروشی و رشد ۶۰/۴ درصدی پرتفوی شرکت در این حوزه
- عقد قرارداد با ۴ بانک مطرح کشور جهت ارائه خدمات بیمه‌ای تخصصی و سفارشی شده
- عقد قرارداد ارائه خدمات بیمه‌ای به چندین نهاد دولتی و گروه تولیدی با پراکندگی در سطح کل کشور
- انعقاد تفاهم‌نامه با بانک اقتصاد نوین و شرکت‌های زیر مجموعه گروه مالی اقتصاد نوین در راستای افزایش هم‌افزایی در گروه مالی
- کسب رضایت ۹۸ درصدی مشتریان حقیقی از خدمات حوزه صدور بیمه‌نامه
- کسب رضایت ۷۵ درصدی مشتریان حقیقی از خدمات حوزه پرداخت خسارت
- کسب رضایت ۶۱ درصدی از مشتریان شاکی (عمده شکایت

متنوعی در زمینه پایداری به عمل آورده است که در ذیل به طور خلاصه و در سه بُعد اقتصادی، محیط زیست و مسئولیت اجتماعی به اهم این اقدامات اشاره می شود. اضافه می نمایم مجمع عمومی سالانه شرکت هر ساله بودجه ای را جهت انجام مسئولیت اجتماعی تخصیص می دهد.

الف - بُعد اقتصادی:

- تدوین و تصویب برنامه استراتژی سه ساله شرکت
- رشد حق بیمه تولیدی به میزان حدود ۵۰ درصد نسبت به سال قبل
- کارشناسی و پرداخت منصفانه خسارت زیان دیدگان
- دارای رتبه یک در توانگری مالی در صنعت بیمه کشور
- شفافیت در تهیه گزارش های به موقع ادواری و ارائه در سامانه کدال و پایگاه اینترنتی شرکت

ب - بُعد محیط زیست:

- کاهش ساعت کار اداری طبق مصوبه دولت برای کاهش مصرف برق و آب در روزهای گرم سال و استفاده حداقلی از روشنایی و کاهش بهینه مصرف انرژی
- استفاده کردن از اتوماسیون اداری برای امور اداری و کاهش چشمگیر مصرف کاغذ و لوازم التحریر
- کاهش میزان آب مصرفی با نصب شیرهای آب کنترل شونده
- صدور بیمه نامه های الکترونیکی و خدمات غیر حضوری برای بیمه گذاران که علاوه بر ارائه خدمات در کوتاه ترین زمان باعث کاهش بهینه مصرف انرژی شده است.
- قرار گرفتن کیفیت خدمات شرکت در سطحی بالاتر و هوشمندسازی و الکترونیکی کردن فرآیندها
- معاینه فنی و کنترل مستمر سلامت خودروهای شرکت به منظور جلوگیری از ایجاد آلاینده
- برنامه ریزی برای پیاده سازی سیستم بایگانی الکترونیک اسناد
- تفکیک پسماندهای تجزیه پذیر شامل کاغذهای باطله از زباله های تر و تجزیه ناپذیر.

• تهیه و تدوین فرآیند و آیین نامه بازافت

- اخذ پوشش های اتکایی متناسب با ریسک های تعهد شده
- طراحی و پیاده سازی نظام مدیریت پروژه برای برنامه های عملیاتی در سطح شرکت
- برگزاری مجامع ارزیابی عملکرد شعب و مدیریت های ستادی به صورت دوره ای

- توسعه داشبوردهای مدیریتی از طریق هوش تجاری
- نظام مند نمودن تفویض اختیارات و مجوزها در سطح شرکت
- از طریق تنظیم شناسنامه برای هر یک از مدیران، کارکنان فنی و نمایندگان شرکت

حوزه رشد و یادگیری (زیرساخت ها)

- برگزاری ۲,۴۳۴ نفر ساعت دوره آموزشی برای مدیران
- برگزاری ۱۴,۶۰۳ نفر ساعت دوره آموزشی برای کارکنان
- برگزاری ۱۹,۶۴۱ نفر ساعت دوره آموزشی برای نمایندگان
- افزایش بهره وری نمایندگان با توجه به:
- رشد ۵۵ درصدی سرانه پرتفوی نمایندگان حقیقی
- رشد ۳۹ درصدی کارمزد نمایندگان
- برگزاری همایش عملی و پژوهشی شرکت های گروه مالی اقتصاد نوین
- توسعه نوآوری و خلاقیت و بهره گیری از نظام پیشنهادها در شرکت
- توسعه پایگاه داده شرکت
- توسعه زیرساخت های حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات
- ارتقای امنیت شبکه و زیر ساخت های فناوری شرکت (میزان دفع حملات و ویروس ها)
- طراحی و توسعه سیستم های نرم افزاری مورد نیاز شرکت

❖ اهم فعالیت های شرکت در زمینه پایداری

شرکت در سال ۱۴۰۱ در ادامه سال های قبل، اقدامات متعدد و

ج - بُعد مسئولیت‌های اجتماعی:

- تصویب بودجه برای انجام خدمات عام المنفعه و کمک به نهادهای خیریه
 - برقراری تماس‌های تلفنی با بیمه‌گذاران و خسارت‌دیدگان به منظور اطمینان از سرویس‌دهی مناسب و برآورده شدن انتظارات معقول و منطقی آن‌ها.
 - برگزاری دوره‌های آموزشی ویژه نمایندگان با رویکرد بازاریابی و فروش و برگزاری دوره‌های آموزشی ویژه همکاران (مدیران و کارکنان) جمعاً ۸۱,۰۰۰ نفر ساعت
 - تهیه و تدوین آیین‌نامه رفاهی و دستورالعمل‌های توسعه فردی، مکاتبات اداری و آموزش و توسعه سرمایه انسانی
 - ارائه ۱۸۰ فقره تسهیلات وام به کارکنان اعم از ضروری، ودیعه و خرید مسکن
 - جذب استعدادها با تأکید بر شمول و تنوع جوانان و معلولان با استعداد
 - برقراری بیمه تکمیلی درمان برای کارکنان و خانواده‌های آن‌ها
- در دوره مورد گزارش پرداخت‌های شرکت در ارتباط با مسئولیت‌های اجتماعی به شرح زیر بوده است:

شرح	مبلغ (میلیون ریال)
رفاه و ورزش کارکنان	۶۷,۳۱۷
مناطق محروم شهر زاهدان	۳,۶۸۳
کمک به زلزله‌زدگان شهر خوی	۲,۹۶۳
کلاس‌های آموزش پرسنل	۲,۵۷۸
مؤسسه خیریه محک	۱,۷۸۶
مؤسسه خیریه کهریزک	۷۰۰
مشارکت در مراسم مشترک روز اربعین حسینی	۲۰۰۰