



بیمه نوین
NOVIN INSURANCE

NOVIN INSURANCE



منتہی به ۳۰ اسفند ۱۴۰۳

❖ اهم فعالیت‌های شرکت در زمینه پایداری

مبنای پایداری شرکتی در بیمه نوین بر پایه تئوری ذینفعان شکل گرفته است. این ساختار فرآیندی برای حفاظت منافع همه ذینفعان با تمرکز بر دستیابی به عملکرد مالی و غیرمالی بلند مدت برای همه صاحبان شرکت از جمله سهامداران، مشتریان، تامین کنندگان، جامعه و محیط زیست است. مفهوم پایداری از نگاه بیمه نوین، اصلی اساسی برای تغییر و ماندن به عنوان وسیله ای برای برآوردن نیازهای نسل حاضر بدون به خطر انداختن توانایی های نسل های آینده برای رفع نیازهای خود است. پایداری در برگیرنده تمامی فعالیتهای مربوط به تولید و رشد اقتصادی است به نحوی که عوامل زیست محیطی که جامعه حال و آینده به آن وابسته اند حفظ شود. از آنجا که هدف اولیه و اصلی بیمه نوین بالا بردن سود با کیفیت و پایدار در شرایط و ظرفیت های محدود است، ولی معیارهایی مانند رفتار اجتماعی، پاسخگویی اخلاقی و با در نظر گرفتن منافع دیگر ذینفعان را در راستای بقا و ادامه فعالیت خود در اولویت قرار میدهد. در این باره بیمه نوین به جهت تضمین بقای خود در جامعه، به گونه ای تدبیر میکند که نه تنها منافع سهامداران، بلکه منافع دیگر ذینفعان از جمله کارکنان، تامین کنندگان، بیمه گذاران، دولت، نهادهای نظارتی و سازمانهای دولتی حفظ گردد. رعایت استانداردهای گزارشگری اولیه جهانی، عملکرد بیمه نوین در سه حوزه اقتصادی، محیط زیست و اجتماعی به شرح زیر ارائه می گردد:

الف) بُعد اقتصادی

- تدوین و تصویب برنامه استراتژی سه ساله شرکت
- رشد حق بیمه تولیدی به میزان حدود ۱۵/۷ درصد نسبت سال مالی قبل
- کارشناسی و پرداخت منصفانه خسارت زیان دیدگان
- شفافیت در تهیه گزارشهای 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 آلایندهی
- برنامه ریزی برای پیاده سازی سیستم بایگانی الکترونیک اسناد
- تفکیک پسماندهای تجزیه پذیر شامل کاغذهای باطله از زباله های تر و تجزیه ناپذیر

ج) بعد مسئولیت های اجتماعی

- تصویب بودجه برای انجام خدمات عام المنفعه و کمک به نهادهای خیریه
- برقراری تماس های تلفنی با بیمه گذاران و خسارت دیدگان به منظور اطمینان از سرویس دهی مناسب و برآورده شدن انتظارات معقول و منطقی آن ها.
- برگزاری دوره های آموزشی ویژه نمایندگان با رویکرد بازاریابی و فروش و برگزاری دوره های آموزشی ویژه همکاران (مدیران و کارکنان)
- تهیه و تدوین آیین نامه رفاهی و دستورالعمل های توسعه فردی، مکاتبات اداری و آموزش و توسعه سرمایه انسانی
- ارائه ۶۱ فقره تسهیلات وام به کارکنان اعم از ضروری، ودیعه و خرید مسکن
- جذب استعدادها با تاکید بر شمول و تنوع جوانان و معلولان با استعداد
- برقراری بیمه تکمیلی درمان برای کارکنان و خانواده های آن ها

در دوره مورد گزارش، پرداخت‌های شرکت در ارتباط با مسئولیت‌های اجتماعی به شرح زیر بوده است:

شرح	مبلغ (میلیون ریال)
کمک معیشتی مناطق محروم	۵,۱۷۳
خرید لوازم التحریر مناطق محروم	۲,۶۲۲
خیریه توانبخشی آفتاب اراک	۲,۰۰۰
محک	۵۰۰
سایر	۷۰
جمع کل	۱۰,۳۶۵

حوزه امور شعب و نمایندگان

اهم اقدامات انجام شده در مدیریت امور شعب، نمایندگان و کارگزاران در سال ۱۴۰۳:

- پیاده سازی نظام رتبه بندی نمایندگان
- اجرای طرح توانمندسازی شبکه فروش در شهرهای ارومیه، اردبیل، خرم آباد، شهرکرد و سنندج
- انعقاد ۱۲۴ فقره تفاهم نامه با بیمه گذاران حقوقی با همکاری مدیریت ها و معاونت محترم فنی
- همکاری با ۲۴۳ کارگزار فعال صنعت بیمه
- تاسیس باجه بیمه ای در شهر دزفول

حوزه بازاریابی و ارتباط با مشتریان

اهم اقدامات انجام شده در مدیریت بازاریابی و ارتباط با مشتریان به تفکیک سه حوزه "توسعه بازار"، "ارتباط با مشتریان" و "توسعه و پشتیبانی فروش الکترونیکی"، به شرح زیر است:

حوزه توسعه بازار

- تمدید قرارداد با شرکت امداد خودرو ایران به عنوان شریک تجاری شرکت در حوزه ارائه خدمات امدادی کارت اتوپلاس
- طراحی بروشور های الکترونیکی جهت معرفی رشته های بیمه ای - تهیه بروشور طرح های جدید بیمه ای
- طراحی، تدوین و اجرای مسابقات فروش متنوع در مقاطع سالانه، فصلی و طرح های خاص ویژه نمایندگان و کارگزاران
- طراحی، تدوین و اجرای "تقویم جشنواره های فروش شرکت بیمه نوین" با ارائه شرایط خاص ویژه بیمه گذاران

حوزه ارتباط با مشتریان

- طراحی و پیاده سازی طرح یکپارچه سازی پیامک های ارسالی به بیمه گذاران به همراه لینک های پرداخت در حوزه های صدور، خسارت، تمدید بیمه نامه

حوزه فروش الکترونیکی

- راه اندازی اپلیکیشن همراه بیمه نوین و وب اپلیکیشن با فراهم سازی امکان انجام بازدید بدنه اتومبیل توسط مشتری

شورای فنی

شورای فنی شرکت بیمه نوین با حضور تعدادی از کارشناسان مجرب و خوشنام صنعت بیمه تشکیل شده است و تصمیمات مرتبط با مسائل فنی بیمه ای، اظهار نظر در مورد تعرفه ها، نرخ و شرایط بیمه نامه ها در شورای فنی مورد بررسی و تأیید قرار می گیرد. همچنین پرداخت خسارت هایی که در حدود اختیارات مدیرعامل و یا هیئت مدیره قرار دارد، مستلزم تأیید قبلی شورای فنی است. در سال ۱۴۰۳ شورای فنی طی جلساتی، موارد ارجاع شده را بررسی و نقطه نظرات کارشناسی خود را ارائه نموده است.

حوزه فنی

- تمامی امور مربوط به عملیات بیمه گری، نرخ دهی، ارزیابی و صدور حواله پرداخت خسارت در بخش فنی شرکت انجام می شود. حوزه فنی بیمه نوین در سه قسمت بیمه های اموال، اشخاص، مسئولیت و مهندسی فعالیت می کند.
- اهم اقدامات انجام شده در حوزه فنی در بخش های صدور، خسارت و پشتیبانی به شرح زیر است:
- تقویت سیستم نظارت بر عملکرد شعب .
 - بازنگری در حدود اختیارات شعب و تفویض برخی از مجوزهای صدور به روسای شعب.
 - بازنگری در نرخ های حق بیمه .
 - به روز رسانی شرایط خصوصی بیمه نامه ها در برخی از رشته ها .
 - بازنگری و به روز رسانی دستورالعمل های صدور، خسارت و خدمات پس از صدور و تدوین دستورالعمل های مورد نیاز از جمله دستورالعمل صدور بیمه نامه های عمر و سرمایه گذاری گروهی .
 - بازنگری مبانی بیمه های عمر و سرمایه گذاری .
 - پیاده سازی صدور بیمه نامه های درمان مسافرتی اتباع خارجی ورودی به ایران .
 - راه اندازی سامانه بررسی و ارزیابی اسناد در شعب و مراکز پرداخت خسارت در سراسر کشور .
 - بازنگری و تنظیم دستورالعمل جدید بایگانی با رویکرد بایگانی سیستمی .

حوزه بیمه‌های اتکایی

شرکت براساس ظرفیت ها و سیاست های نگهداری ریسک و همچنین ارزیابی ریسک‌های بیمه‌نامه‌های صادره، برنامه‌ریزی لازم را جهت انعقاد قراردادهای واگذاری اتکایی انجام می‌دهد تا در صورت بروز خسارت‌های متعدد و یا عمده، شرکت متحمل زیان های نامتعارف نشود. در حوزه اتکایی برخی اقدامات انجام شده در سال ۱۴۰۳ به شرح زیر است:

- تمدید قرارداد اتکائی مازاد خسارت باربری در رشته های حمل کالا و پول در راه با بیمه مرکزی به عنوان راهبر قرارداد و سایر بیمه گران اتکائی
- تمدید قرارداد اتکائی مازاد خسارت در رشته های آتش سوزی ، مهندسی و پول در صندوق با بیمه مرکزی به عنوان راهبر و سایر بیمه گران اتکائی
- تمدید قرارداد اتکائی مازاد سرمایه برای رشته بدنه اتومبیل با بیمه اتکائی ایران معین به عنوان راهبر قرارداد و سایر بیمه گران اتکائی برای دوره
- انعقاد قرارداد مازاد خسارت برای صندوق امانات با بیمه مرکزی
- اخذ ۶۶ مورد پوشش اتکائی اختیاری برای بیمه نامه هایی که احتیاج به پوشش مازاد بر قراردادهای اتکائی داشتند و یا به صلاحدید مدیریتی می بایست برای آن ها اتکائی اختیاری اخذ می گردید .

حوزه طرح و توسعه

اهم اقدامات صورت گرفته در حوزه طرح و توسعه طی سال ۱۴۰۳:

- طراحی و پیاده‌سازی بسته ارزش ویژه مشتریان (SME)
- تحقیقات بازار بسته سلامت خانواده
- برگزاری چالش "ایده تو، نوین نو" در راستای پیاده سازی نظام پیشنهادها
- بازنگری فرآیندهای کاری پرداخت خسارت رشته درمان در مدیریت بیمه های اشخاص گروهی
- ایجاد مرکز نوآوری بیمه نوین با همکاری دانشگاه تهران در راستای بهره گیری از نوآوری باز
- ارائه چهار دوره گزارش هوش رقابتی

حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات

اهم اقدامات صورت گرفته در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات طی سال ۱۴۰۳:

- تکمیل امن‌سازی ارتباطات سامانه‌ها و سرویس‌های متناوب و پیاده‌سازی زیرساخت لازم جهت نرم‌افزار موبایل
- ارتقا سرور ها به آخرین نسخه سیستم عامل و ارتقا امنیت آن ها

حوزه روابط عمومی و تبلیغات

اهم اقدامات صورت گرفته در حوزه روابط عمومی طی سال ۱۴۰۳:

- توسعه استراتژی‌های ارتباطی یکپارچه برای تقویت برند و افزایش وفاداری مشتریان
- بهره‌گیری از ظرفیت‌های بازاریابی دیجیتال و شبکه‌های اجتماعی برای تعامل موثرتر با مخاطبان
- برگزاری رویدادهای تخصصی و همایش‌ها برای معرفی محصولات و خدمات جدید
- تقویت روابط رسانه‌ای و افزایش پوشش خبری فعالیت‌های شرکت

حوزه بازرسی، رسیدگی به شکایات و مبارزه با پولشویی

اهم اقدامات صورت گرفته در حوزه بازرسی، رسیدگی به شکایات طی سال ۱۴۰۳:

- پاسخگویی و پیگیری شکایات واصله از شعب و بیمه مرکزی به شرکت همه روزه طبق دستورالعمل و فرآیند رسیدگی به شکایات صورت پذیرفته است.
- نظرسنجی از مراجعان در دوره شش ماهه مطابق دستورالعمل‌های موجود
- ارائه گزارشات مدیریتی سه ماهه در خصوص میزان شکایات واصله
- بازدید از چندین شعبه در سال ۱۴۰۳

اهم اقدامات انجام شده در زمینه مبارزه با پولشویی طی سال ۱۴۰۳:

- شرکت در جلسات کارگروه مبارزه با پولشویی در سندیکای بیمه گران و بررسی بخشنامه ها و دستورالعمل های مربوطه .
- شرکت در جلسات کمیته مبارزه با پولشویی تحت نظارت رئیس اداره مبارزه با پولشویی بیمه مرکزی ج.ا.ا.
- برگزاری دوره آموزشی برای مبارزه با پولشویی