

به گزارش روابط عمومی انجمن ، در نشست مشترک هیئت مدیره انجمن با معاونت محترم مدیریت امور شعب ، معاونت محترم مدیریت امور نمایندگان و روسای شعب تهران در مورخ ۲۶ بهمن ۹۴ در محل انجمن صنفی نمایندگان استان تهران ، پس از خوش آمدگویی توسط رئیس محترم هیات مدیره انجمن ، جناب آقای کدخدائی ، علت برگزاری جلسه را توضیح فرموده و دعوت به گفتگو در حوزه مشکلات نمودند ، ضمناً اذعان نمودند که موارد مطروحه ، نیاز به برنامه ریزی کوتاه و بلند مدت داشته ، اما با توجه به افزایش حجم کار شبکه فروش در پایان سال ، خواستار توجه ویژه ، در رفع مشکلات و کاهش مشکلات در ایام فوق شدند . موارد ارائه شده عبارت است از :

- ۱ - افزایش حدود اختیارات شعب
- ۲ - جایگزین نمودن همکاران ، در صورت استفاده از مرخصی پرسنل شعبه
- ۳ - کمبود پزشک در شعب و تاخیر در تسویه خسارت درمان
- ۴ - ایجاد تعامل و همدلی بیشتر بین همکاران شعبه
- ۵ - عدم پاسخ گویی به تلفن و اتوماسیون
- ۶ - قطعی سیستم فن آوران
- ۷ - طولانی شدن مراحل اعلام نرخ
- ۸ - معدوم نمودن بایگانی راکد نمایندگان در زمان مناسب

در ادامه جناب آقای استیری ، بیان فرمودند ، با توجه به برگزاری جلسات متعدد با مدیران ارشد شرکت در حوزه مشکلات نمایندگان و ایجاد کمیته های فنی در انجمن ، مشکلات شبکه فروش جمع آوری و آسیب شناسی شده است و برگزاری چنین جلسه ای برای ایجاد برنامه ریزی و یکسان سازی و تعامل بیش از پیش ، مابین نمایندگان و شعب می باشد . ضمناً با توجه به کسب رتبه اول بیمه آسیا ، برای دومین سال متوالی در بین موسسات بیمه ای ، خاطر نشان نمودند ، همگام با نام شرکت و جایگاه آن حرکت کنیم و بدیهی است که کسب رتبه اول به عنوان برترین شرکت بیمه ، باعث افزایش مسئولیت مان می گردد ، خصوصاً در حوزه پرداخت خسارت بیمه های درمان ، نیاز به توجه بیشتری می باشد ، چرا که اقشار مختلف جامعه در بین خدمات گیرندگان این بیمه نامه بوده و پرداخت به موقع خسارت ، خصوصاً برای اقشار آسیب پذیر در حوزه این بیمه نامه ، بسیار تعیین کننده است و پیشنهاد استفاده از پزشک مشترک ، در سطح شعب تهران را نمودند .

معاونت محترم مدیر امور شعب ، جناب آقای بهاری در ادامه جلسه ، ضمن تشکر از انجمن استان تهران در برگزاری جلسه بیان نمودند ، نظام نامه ای جهت یکسان سازی و افزایش اختیارات شعب تهیه و تدوین شده است که به شورای محترم فنی ، ارائه گردیده و امید است در ابتدای سال ۹۵ اجرایی گردد . همچنین خاطر نشان فرمودند ، اختیارات رئیس شعبه تا ۷۰٪ میتواند به صلاح دید رئیس شعبه در اختیار نمایندگان قرار گیرد . ضمناً در خصوص موارد ۸ گانه مطرح شده ، پس از توضیحات نسبت به موارد فوق ، جهت کاهش حجم مشکلات پایان سال نمایندگان ، به صورت کوتاه مدت ، دستور بررسی و مساعدت فرمودند . همچنین اشاره داشتند ، مواردی که از طریق اتوماسیون از جانب نمایندگان به شعبه ارسال می گردد و شعبه جهت اقدام بعدی به مرکز ارسال می نماید ، پیگیری بعدی آن در جهت اخذ جوابیه از مرکز ، بر عهده ، شعبه می باشد .

معاونت محترم مدیر امور نمایندگان ، جناب آقای وهابی در ادامه جلسه فرمودند ، جهت اقدام به جمع آوری بایگانی راکد ، بخشنامه ای تنظیم گردیده و در آن پیشنهاد شده است ، انجام آن به بعد از سال ۹۴ موکول گردد که پس از موافقت مقام ارشد ، اطلاع رسانی خواهد شد . ضمناً یادآور شدند ، روسای شعب دارای اختیارات کافی در مدیریت پرسنل شعبه را دارند که با همکاری نمایندگان در شفاف سازی چالش های خود ، می توان در جهت رفع مشکلات اقدام نمود . توقع مدیریت ارشد شرکت بر این است که ، با امکاناتی که از طرف شرکت به پرسنل خود می دهد ، از حجم مشکلات کاسته گردد . در ادامه بیان داشتند ، کلیه نمایندگان به سازمان خود علاقه دارند و از سر دلسوزی و وفا داری به نام شرکت ، توقع کاهش مشکلات را دارند . در پایان پیشنهاد فرمودند ، با توجه به سه گانگی تشکل های صنفی نمایندگان (کانون - انجمن شرکتهای - انجمن استان تهران) ، اقدامات لازم در جهت یکپارچه نمودن تشکل صنفی را داشته و متذکر شدند که ، در هنگام جذب نماینده جدید ، نماینده کانون ، حضور دارند .

در ادامه جلسه روسای محترم شعب ، در خصوص موضوع جلسه ، تبادل نظر و گفتگو فرموده و نسبت به مطرح نمودن مشکلات خود ، اقدام نمودند که در ذیل ، خلاصه آن ، ارائه می گردد .

• ریاست محترم شهبه تهران نو ، جناب آقای خلیلی :

- ✓ به علت رقابتی بودن بازار بیمه ، با ایجاد کارگروه و همفکری با هم ، تا بر طرف شدن مشکلات اساسی ، اقدام نماییم .
- ✓ بعضی از نمایندگان ، با رفتار غیر حرفه ای ، مشکلات را دو چندان می کنند .

• ریاست محترم شهبه صادقیه ، جناب آقای آزاد :

- ✓ رئیس شعبه در چهار راهی ((نماینده - بیمه گذار - کارمند شعبه - مدیران ارشد)) قرار گرفته است که فشار بیش از اندازه متحمل می شود .
- ✓ همه باید تلاش کنیم تا نگاه سنتی - دولتی به جا مانده از قبل اصلاح شود .
- ✓ سیستم تشویق پرسنل با انگیزه شعبه ، متناسب با حجم کاری که انجام میدهد ، نمی باشد .
- ✓ نمایندگان محترم ، در مکاتبات خود با شعبه ، دوره های آموزشی بگذرانند .

• ریاست محترم شعبه ۱۵ خرداد ، جناب آقای شهبازی :

- ✓ حدود اختیارات ، در حوزه وظایف مدیران ارشد شرکت می باشد و شعبه هم تمایل به افزایش آن دارد .
- ✓ نمایندگان محترم ، در صورت عدم دریافت خدمات از پرسنل شعبه ، چالش خود را به ریاست شعبه اعلام نمایند .

• ریاست محترم شعبه مطهری ، جناب آقای الیاسی :

- ✓ از هیئت مدیره فعلی انجمن و نمایندگانی که از قبل در کار گروه شعبه بوده اند ، تشکر می نمایم .
- ✓ تدوین کننده استراتژی ، مدیران ستادی هستند و شعب با توجه به آن ، کار اجرایی می کند .
- ✓ اجرای استراتژی سخت تر از تدوین آن است و باید با هم ، همگام باشد .
- ✓ مدیران ارشد ، با عدم تمرکز می توانند جهت چابک شدن سیستم ، عمل کنند .
- ✓ نمایندگان ، سخت ترین کار را در مسیر اجرای استراتژی دارند .
- ✓ انضباط کاری ، دانش و تعهد ، موجب کاهش گله مندی خواهد بود .
- ✓ نمایندگان محترم ، استفاده از اتوماسیون را جدی بگیرند .
- ✓ ضمن تشکر از مدیریت محترم امور شعب ، با راه اندازی پرداخت خسارت مسئولیت در شعبه ، از حجم کار مرکز کاسته شده است .

• ریاست محترم شعبه خاقانی ، جناب آقای گودرزی :

- ✓ با توجه به حدود اختیارات محدود شعبه در پرداخت خسارت اتومبیل ، با افزایش اختیارات شعبه ، میتوان مسیر پرداخت خسارت را کاهش داد .
- ✓ ارسال پرونده خسارت به مرکز ، زمان پرداخت را طولانی کرده و موجب نارضایتی ، نماینده – بیمه گذار می شود .

• ریاست محترم شعبه آزادی ، جناب آقای اویسی :

- ✓ حدود اختیارات ، سیاست های کلان شرکت می باشد .
- ✓ شعبه جزئی از شبکه فروش می باشد .
- ✓ آموزش شبکه فروش ، موجب افزایش در آمد نمایندگان خواهد شد .
- ✓ نمایندگان با تحقیق در بازار ، مناطق بکر در بازار یابی را شناسایی نمایند .
- ✓ ۴۰٪ شبکه فروش جوان است و فاقد تجربه کافی در امور نمایندگی می باشد .

• ریاست محترم شعبه انقلاب ، جناب آقای میر بیگی :

- ✓ قطعی سیستم فن آوران بزرگترین مشکل پایان سال است .
- ✓ اتوماسیون اداری ، در سرعت انجام کار بسیار حائز اهمیت می باشد .
- ✓ ارائه آموزش مستمر و متمرکز در واحد مدیریت آموزش بیمه آسیا ، کارایی بیشتری دارد .

• ریاست محترم شعبه چیتگر ، جناب آقای دلیر :

- ✓ مخالف عدم پاسخ گویی به تلفن توسط پرسنل شعبه هستیم .

جلسه فوق از ساعت ۱۴ صبح الی ۱۶:۳۰ در محل انجمن صنفی استان تهران برگزار گردید .

حاضرین در جلسه :

معاونت محترم مدیریت امور شعب : جناب آقای بهاری

معاونت محترم مدیریت نمایندگان : جناب آقای وهابی

ریاست محترم شعبه صادقیه : جناب آقای آزاد

ریاست محترم شعبه تهران نو : جناب آقای خلیلی

ریاست محترم شعبه ۱۵ خرداد : جناب آقای شهبازی

ریاست محترم شعبه آزادی : جناب آقای اویسی

ریاست محترم شعبه انقلاب : جناب آقای میر بیگی

ریاست محترم شعبه چیتگر : جناب آقای دلیر

ریاست محترم شعبه مطهری : جناب آقای الیاسی

ریاست محترم شعبه خاقانی : جناب آقای گودرزی

هیئت مدیره انجمن : آقای کدخدایی ، آقای استیری ، آقای شمسعلی ، آقای مهمانی ، آقای مهر آیین ، آقای طاهری ،

مسئول کمیته شعب انجمن : آقای ببران

مسئول روابط عمومی انجمن : آقای راد