

آقای سهامیان مقدم



ارزشمندی در این زمینه داشته اند، وزارت اقتصاد و شخص وزیر اقتصاد نیز برنامه های راهبردی و جامعی را برای صنعت بیمه تنظیم نموده اند. ما نیز با اهتمام و تلاش مضاعف در حال آماده سازی و اجرای برنامه ها هستیم.

بنابراین از دیدگاه من، سال ۸۶ مقطع حساس و بسیار ارزشمندی برای صنعت بیمه محسوب شده و نقطه عطفی برای ایجاد یک تحول عظیم و اثر گذار در ساختار صنعت بیمه می باشد.

اجرای اصل ۴۴ قانون اساسی که بخشی از آن مرتبط با صنعت بیمه می باشد، خود فرآیند ثمر بخشی را در وضعیت و شرایط صنعت بیمه ایجاد می نماید که امیدواریم برنامه هایی که در این خصوص در دست اقدام می باشد به نحو شایسته ای به اجرا در آمده و عرصه بیمه گری کشور را به سمت و سوی قابل اطمینانی سوق دهد.

یکی دیگر از موضوعات ارزشمند در سال ۸۶ پیام دهگانه رئیس جمهوری است که چنانچه هر یک از موضوعات و مباحث ۱۰ ماده ای را تحلیل نمائیم به این رویکرد نائل می شویم که صنعت بیمه نیازمند چنین دیدگاه و طرز تفکری بوده و مطمئناً با برنامه های تنظیم شده و عملی نمودن آن ضمن جهت بخشیدن به فعالیتهای بیمه ای موجبات تحول عظیم صنعت بیمه فراهم می گردد.

از دیدگاه من هر یک از بندهای پیام ۱۰ ماده ای رئیس جمهوری خود تحول ارزشمندی را به همراه دارد و چنانچه بتوانیم این فرمان را به عنوان یک فرصت تلقی نمائیم بهترین شرایط برای ارتقاء اثر بخشی صنعت بیمه فراهم می باشد.

به عنوان مثال بند اول این فرمان، در خصوص «ایجاد رقابت در صنعت

در فرصت دیدار کوتاهی که با آقای سهامیان مقدم؛ مدیر عامل و رئیس هیات مدیره بیمه ایران در حاشیه مراسم بزرگداشت سالروز تاسیس بیمه ایران بدست آمد، ایشان ضمن تشریح سیاستهای جاری بیمه ایران، به ارزیابی و تحلیل دستور العمل ۱۰ ماده ای رئیس جمهوری پرداختند که در ادامه، مشروح این گفت و گو را به استحضار خوانندگان محترم نشریه صنعت و کار آفرینی می رساند.

بعنوان مدیر عالی یکی از بزرگترین شرکت های بیمه ای کشور، شرایط و وضعیت صنعت بیمه را در موقعیت کنونی بویژه سال جاری، چگونه ارزیابی می نمایید؟

سهامیان مقدم: سال ۸۶ برای صنعت بیمه کشور سال بسیار ارزشمند و ویژه ای تلقی می شود، چرا که صنعت بیمه کشور پس از سالها، در شرایط مهم تحولات ارزنده و مثبت قرار گرفته و زمینه های بسیار مطلوبی برای تعالی و شکوفایی آن آماده شده است.

در صنعت بیمه سالها به دنبال این بودیم تا بتوانیم شرایطی را بوجود آوریم که زمینه های ایجاد تحول را در صنعت بیمه فراهم، و با تغییر ساختار بیمه ای، تعریف و رویکرد جدید و نوینی را از بیمه و خدمات بیمه ای و نقش آن در توسعه و رشد اقتصاد ملی ارائه نمائیم، اما علیرغم اقدامات و برنامه های اجرا شده، توفیق شایسته ای نداشته ایم و به تعبیری آنطور که انتظار می رفت آثار و ثمرات مطلوبی را به همراه نداشت.

در سال ۸۶ وفاق ارزشمندی ایجاد شد و همه به این باور رسیده ایم که باید تحولی عظیم و شگرف در صنعت بیمه ایجاد نمائیم.

دولت محترم و همچنین شخص رئیس جمهور رهنمودها و ارشادات

بیمه بر پایه مشتری مداری، ارائه خدمات مناسب و سریع به مردم می‌باشد.

این مبحث یکی از دغدغه‌ها و مشکلات عمده بیمه گران و شرکتهای بیمه در عرصه خدمات رسانی بوده است. امروزه انتخاب بیمه گران سوی بیمه گذاران و مشتریان باید به سمت کیفیت خدمات بیمه و شیوه های خدمات رسانی بیمه ای هدایت و سوق یابد. یعنی مشتریان، خدمات گیرندگان بیمه و مردم به بهترین خدمات بیمه و بهترین روشهای خدمات رسانی بیمه ای رجوع نموده و بر اساس آن و معیارهای این چنینی خدمات بیمه ای را اخذ نمایند.

سیاست شما و بیمه ایران در این خصوص چیست؟ عبارتی آیا بیمه ایران نیز برای اجرای این فرآیند برنامه‌هایی را مدنظر دارد؟

سهاامیان مقدم: همانطور که عرض کردم فضای کنونی در صنعت بیمه فضای بسیار مطلوبی است، شرایط و بستر برای ارائه هرگونه طرح و برنامه جدید و منطبق با نیازهای بیمه ای مردم، مشتریان و صاحبان سرمایه و مراکز تولیدی و صنعتی مهیا شده است. به همین خاطر موقعیت کنونی ایجاد شده برای ما یک فرصت ارزشمند تلقی می‌شود. بر اساس همین طرز تفکر، برنامه و سیاستهای جامع و راهبردی را ترسیم نموده ایم تا بتوانیم از این فرصت به نحو شایسته استفاده کنیم.

به این باور رسیده ایم که اصول اساسی فعالیت بیمه ای و خدمات رسانی بیمه علاوه بر بهره مندی از ظرفیتهای علمی و فنی و تخصصی بر پایه مشتری محوری و خدمت مداری استوار است. از اینرو سعی بر این است با اجرای برنامه‌هایی که در دست اقدام داریم، ساختار شرکت را به یک سازمان مشتری محور و خدمت مدار تغییر دهیم. اعتقاد قلبی بنده این است که مردم، مشتریان و بیمه گذاران باید از نوع خدمات بیمه، نحوه ارائه آن و چگونگی انجام تعهدات بیمه، بیمه گران را انتخاب نمایند و رقابت اصلی بین شرکتهای بیمه با این شیوه تغییر یابد. یعنی نظام رقابتی در صنعت بیمه خواه ناخواه به این سمت در حرکت است و امیدوارم هر چه زودتر به این شیوه نائل آییم.

برنامه های کوتاه مدت و بلند مدتی را ترسیم نموده ایم که با اجرای دقیق آن نسبت به وظیفه قانونی و شرعی خویش در راستای اجرای فرآیند ریاست جمهوری عمل نمائیم.

همانگونه که استحضار دارید یکی از دغدغه‌های دولت در بخش بیمه و همچنین برنامه‌های استراتژیکی که ترسیم شده چگونگی ارتقاء اثر بخشی صنعت بیمه در فعالیتهای مختلف اقتصادی و اجتماعی بویژه تقویت نقش آفرینی بیمه در حوزه سرمایه گذاریها، تولید، اشتغال و کار آفرینی می‌باشد. رویکرد محوری دولت این است که بایستی نقش بیمه در این حوزه بسیار چشمگیر و قابل توجه باشد به طریقی که فرآیند تلاش و برنامه ریزی را در حوزه های مختلف اقتصادی، تولید و کار آفرینی تسهیل نماید.

در همین راستا در حال طراحی برنامه های جامعی می‌باشیم که امیدواریم با تعامل و نشستهای کارشناسانه و اخذ نظرات و دیدگاههای صاحبان سرمایه و بنگاههای تولیدی و اقتصادی به بهترین شرایط ممکن در این خصوص نائل شویم. یکی از اهداف عمده در صنعت بیمه بویژه بیمه ایران جهت دهی سیاستها و برنامه های شرکت به سمت و سویی است که بتوانیم آثار و نتایج ثمر بخشی از فعالیت های بیمه ای در این حوزه داشته باشیم و به نحوی با تعامل و ارتباط مطلوب

با بخش صنایع، معادن و کارآفرینان پر تلاش نقش بیمه را در این راستا کارا تر و مطلوب تر و مبتنی بر نیازهای فعالان اقتصادی، تولیدی و کار آفرینی ترسیم نمائیم.

از دیدگاه دیگر، صنعت بیمه باید تغییر نگرشی اساسی در این خصوص ایجاد نماید. به اعتقاد بنده صنعت بیمه در عرصه فعالیتهای بیمه گری باید بارویکرد تضمین کننده امنیت و رشد و توسعه اقتصادی و تسهیل کننده فعالیتهای مختلف اقتصادی و تولیدی وارد عرصه گردد، از این رو در شرکت سهامی بیمه ایران استراتژی ویژه ای ترسیم گردیده تا فضا را هر چه بیشتر برای فعالان اقتصادی و کارآفرینان فراهم و تسهیل نمائیم.

مادامی که یک سرمایه گذار از آینده سرمایه خود مطمئن نباشد، سرمایه را وارد چرخه اقتصاد و تولید و اشتغال نمی‌کند. صنعت بیمه با ارائه پوششهای مناسب بیمه ای عامل ارتقاء تولید، اشتغال و کیفیت



محصولات، جلوگیری از خروج ارز، گسترش صادرات، ورود ارز و در نهایت رونق اقتصادی کشور می‌شود و در حقیقت ضامن امنیت سرمایه و محرک رشد اقتصادی کشور است. اگر نیروی محرکه اقتصاد را عوامل مختلفی از جمله سرمایه بدانیم، بیمه تضمین کننده این عامل محرک است.

بنابراین یکی از سیاستها و برنامه های راهبردی بیمه ایران است که نقش خود را در این حوزه به شکلی که متناسب با نیازهای فعالان عرصه تولید و کارآفرینی باشد ارتقاء بخشیده و با تعامل و ارتباط مستمر با کارشناسان و متخصصین حوزه اقتصادی و تولید و کار آفرینی و همچنین فعالان و تولید کنندگان، فضا و موقعیت نوینی را فراهم نمائیم.

یکی از فرآیندهای دهگانه رئیس جمهوری در خصوص ارائه طرحهای جدید بیمه است. چه برنامه‌ها و اقداماتی را برای اجرای آن در نظر دارید تا هم جهت گیری صنعت بیمه وفق نظرات رئیس جمهور شکل گرفته و هم مردم از مزایای بیمه ای بهتر و بیشتر بهره مند گردند؟

سهاامیان مقدم: همانگونه که مستحضرید پس از ابلاغ اوامر ریاست جمهوری کمیته‌ها و کارگروههایی تشکیل شده است تا راهکارهای اجرایی و عملیاتی دیدگاههای ایشان را در صنعت بیمه پیاده نماید. سیاست محوری صنعت بیمه در این راستا تلاش برای گسترش و توسعه بیمه های خرد بویژه برای استفاده اقشار کم درآمد و آسیب

پذیر است. در این خصوص برنامه های جامعی ترسیم شده است تا طرحهای جدید بیمه ای با سهولت و آسانی بیشتر و روشهای مناسب و مطلوب در اختیار مردم قرار گیرد. ضمناً پوششهای بیمه ای خوبی نیز وجود دارد که با حق بیمه مناسب همه اقشار جامعه از طبقات مختلف و کم درآمد نیز می توانند از مزایای آن بهره مند شوند.

شیوه خدمات رسانی را بر اساس دستور رئیس جمهور بازنه نمودیم و در حال طراحی شیوه های جدید خدمات رسانی هستیم تا مردم و



بیمه گذاران و مشتریان با فراغت خاطر بیشتر و سهل تر و آسانتر از خدمات بیمه ای استفاده نمایند. اولین اقدام عملی شده در بیمه ایران در این خصوص نیز آغاز طرح فروش بیمه الکترونیکی بوده که امیدواریم آغاز مطلوبی برای خدمات رسانی باشد، تا در آینده و با اجرای برنامه های کوتاه مدت و زود بازده و لحاظ نمودن ضوابط و اصول علمی و تخصصی و فنی گامهای بلندتری را برداریم.

در خدمات خسارت برنامه های متنوعی را در دست اجرا داریم که هم زمان رسیدگی و پرداخت را به حداقل زمان ممکن برسانیم و هم سیستم نظارت و کنترلی پویایی را در آن داشته باشیم.

در بخش خسارات دیات، برنامه محوری شرکت بر این روش ترسیم شده است که پس از تکمیل مدارک و مستندات ظرف ۴۸ ساعت پرداخت گردد.

در خسارات مالی بویژه در بخش خسارت مالی اتومبیل با بهره گیری از امکانات رایانه ای برنامه هایی را طراحی کرده ایم که زمان پرداخت را به حداقل برسانیم.

در استان خراسان و مشهد مقدس سیستمی را در خسارت مالی اتومبیل طراحی نموده ایم که زیان دیده با ارائه مدارک و مستندات کافی و مورد نیاز ظرف کمتر از ۲۰ دقیقه مبلغ خسارت را دریافت می نماید. روش جدید خسارت سیار اتومبیل را در تهران و چند شهر بزرگ کشور از جمله مشهد مقدس شروع کرده ایم که در نوع خود خدمات جدید و بسیار مطلوبی در عرصه بیمه ای محسوب می شود.

در اجرای این طرح همکاران ما در اکیپ های سیار با وسایل و تجهیزات کافی سر صحنه حادثه حاضر و در صورت وجود پوشش بیمه با رعایت ضوابط و مقررات تعریف شده ارزیابی خسارت انجام شده و پرداخت می گردد.

یکی از رشته های مهم بیمه ای که در کشورهای پیشرفته استقبال خوبی شده و اکثر مردم این جوامع از این پوشش بیمه ای برخوردار هستند، بیمه های عمر می باشد که متأسفانه در کشور ما رشد خوبی نداشته است. لطفاً راهکارهای افزایش مقبولیت بیمه های عمر برای مردم در جهت توسعه این رشته و بهره مندی آنان از مزایای بیمه عمر را بیشتر تشریح بفرمائید؟

سهمیان مقدم: بیمه های عمر یکی از رشته های بسیار خوب برای مردم می باشد که در واقع یک پشتوانه مالی و اجتماعی قوی برای آنان محسوب می شود.

همانطور که ذکر شد این رشته در دنیا دارای رشد بسیار خوبی بوده و اکثر مردم از مزایای این رشته بهره مند هستند. در ایران سهم بیمه های عمر بسیار پائین می باشد به نحویکه در بین رشته های بیمه ای دارای رتبه بسیار نازلی می باشد.

بر اساس نتایج آماری، سهم بیمه های زندگی در سال ۸۵ حدود ۶/۱ درصد می باشد که برای افزایش این میزان باید تلاش برنامه ریزی شده ای را داشته باشیم.

یکی از راهکارهای اساسی برای رشد این رشته، فرهنگ سازی و فعالیتهای تبلیغی و ترویجی می باشد که واقعا در این زمینه و شیوه های اطلاع رسانی و برنامه های فرهنگ سازی به منظور افزایش سطح اطلاعات مردم، هدفمند و با صلابت عمل نکرده ایم.

به نظر من باید اولاً زمینه های پژوهش و تحقیقات علمی در این زمینه فراهم شود و نتایج حاصل از آن را به اشکال عملی تبیین نموده و مورد استفاده قرار گیرد و آثار و ثمرات آن بعنوان طرحهای جدید بیمه ای در این رشته استفاده گردد.

دوماً آموزش کافی برای همکاران صنعت بیمه و شبکه فروش در این رشته برنامه ریزی گردد تا با دانش وسیعتر و بیشتر در این حوزه فعالیت شود.

بایستی اقدامات بازاریابی در این رشته ساختارمند شده و از ابزارهای تشویقی مناسب تری استفاده گردد.

بنابراین با این برنامه ها و راهکارها می توان سهم این رشته را ارتقاء بخشید و همه مردم از این مزیت استفاده نمایند.

در صحبتها و مطالبات اشاره ای به اصل ۴۴ قانون اساسی داشتید، با توجه به بند ج اصل ۴۴ قانون اساسی که بر اساس آن بیمه ایران دولتی باقی می ماند، مأموریت جدید بیمه ایران را در چنین شرایطی چگونه ارزیابی می کنید؟

سهمیان مقدم: همانگونه که استحضار دارید بند ج این اصل و مفاد ابلاغیه مقام معظم رهبری که شرکتهای بیمه دولتی به استثناء بیمه مرکزی و شرکت سهامی بیمه ایران را مستثنی کرده اند ما را به این واقعیت نزدیک می نماید که محتوا و پیام این اصل و عواملی که مقام معظم رهبری در این خصوص ابلاغ فرموده اند بسیار غنی، اساسی و قابل توجه است چرا که با درایت، روشن بینی، آینده نگری و افق دید وسیع تشریح، و به مسئولان سه قوه ارائه شده است.

در این زمینه شرکت سهامی بیمه ایران بعنوان بزرگترین، با سابقه ترین و مطمئن ترین شرکت بیمه ای کشور دولتی باقی می ماند تا بر اساس این سیاستگذارها و برنامه های ترسیمی دولت، به نقش اساسی و محوری خویش در عرصه بیمه گری و خدمات رسانی بیمه ای به مردم و فعالان اقتصادی و تولیدی بپردازد.

به اعتقاد من مستثنی کردن بیمه ایران به چند دلیل عمده صورت

پذیرفته که با بیان و تحلیل اجمالی آن می توان به توانایی قابل توجه شرکت سهامی بیمه ایران پی برد. دلیل عمده آن نقش تأثیر گذار بیمه ایران بر صنعت بیمه کشور و همچنین اقتصاد ملی است. با توجه به قدمت و سوابق درخشانی که بیمه ایران در عرصه بیمه گری داخلی و بین المللی داشته است در دوره های مختلف قابلیت های ویژه ای را به عنوان اولین و مقتدر ترین شرکت بیمه در کشور از خود نشان داده است، ضمن اینکه بیمه ایران در مقاطع متعدد و مختلف از تاریخ پس از انقلاب اسلامی در مواقع ضروری و استراتژیک نقش حیاتی و ویژه را به عنوان بیمه گر ایفا کرده است که همگان بر آن واقف اند. از سوی دیگر سهم قابل توجه بیمه ایران از بازار بیمه ای کشور و همچنین حضور فعال و ثمر بخش در رقابت های بیمه ای جهان و ارتباط و تعامل شایسته با بیمه گران بزرگ دنیا از دیگر مواردی است که بیمه ایران را بعنوان پایگاهی محوری و بنیادین در عرصه بیمه گری کشور مطرح کرده است.

شایان ذکر است که از دیدگاه علمی و مدیریتی این موقعیت با فضایی که پیش رو داریم یک فرصت استثنائی نیز تلقی می شود. فرصت از این نظر که بیمه ایران در عرصه بیمه گری و خدمات رسانی بیمه ای از نگاه و انتظار مسئولان عالی رتبه کشور و مردم در نقطه مرکزیت قرار گرفته است. یعنی محور نقش آفرینی های بیمه ای در تمامی زمینه ها و فعالیتها بیمه ایران خواهد بود و انتظار هم همین است که بیمه ایران بعنوان بازوی توانمند دولت در نظام بیمه گری کشور نقش راهبری و شاخص خویش را به نحو شایسته ایفاء کند.

بنابراین در راستای تحقق اصل ۴۴ قانون اساسی مأموریت جدیدی برای شرکت سهامی بیمه ایران ترسیم شده است که انجام شایسته و مورد انتظار این مأموریت نیازمند برنامه ریزی و تحول سازماندهی شده در شرکت است تا بتوانیم وظایف قانونی، سازمانی و حرفه ای خویش را آنچنان که انتظار می رود و از ظرفیتهای قابلیت های شاخص بیمه ایران سراغ داریم ایفاء نمائیم. فراموش نکنیم که بیمه ایران منبع اصلی اندیشه های مدیریتی و حرفه ای در عرصه بیمه حتی در بخش شرکتهای بیمه خصوصی است، زیرا اکثر قریب به اتفاق عزیزانی که در این شرکتهای بعنوان مدیران عالی سازمان و یا کارشناسان ارشد آن شرکتهای تلاش می کنند، دارای سوابق فعالیت و همکاری با بیمه ایران هستند و هنوز هم به رسالت و نقش بیمه ایران در شکوفایی صنعت بیمه اذعان دارند. در این خصوص باید تأکید کرد که رسالت ما در بیمه ایران سنگین تر و خطیر تر شده است و امیدواریم با مطالعات و زمینه سازیهایی که فراهم شده است و تدوین برنامه های استراتژیک و راهبردی و تقویت نظام برنامه ریزی و همچنین تغییر روشها، نظام بیمه گری نوینی را مبتنی بر شرایط و موقعیت پیش رو و همچنین متناسب با انتظارات و رسالتها و مأموریت های جدید بیمه ایران ترسیم کنیم تا علاوه بر ایفای نقش اساسی، محوری و راهبری بیمه ایران و بهره مندی فعالان عرصه اقتصادی، تولیدی و کار آفرینی، آحاد مردم نیز بتوانند از مزیت های بیمه ای و خدمات رسانی قابل توجه بیمه ایران و صنعت بیمه استفاده شایان نمایند.

شرکت سهامی بیمه ایران برای اجرا و تحقق برنامه ها و وظایف جدیدی که به این شرکت سپرده خواهد شد به چه اصلاحات و تجدید ساختارهایی نیاز دارد؟

سهمیان مقدم: همانگونه که اشاره شد نقش بیمه بعنوان محوری

تأثیر گذار در فعالیتهای اقتصادی و اجتماعی تعیین کننده و حیاتی است. همچنین بارزترین هدف از فعالیتهای بیمه گری، ایجاد تأمین و اطمینان مورد نیاز جامعه بویژه در بخشهای اقتصادی و تولیدی کشور است که بر اساس آن وظایف عمده و محوری شرکتهای بیمه در هر حالت چه دولتی، چه خصوصی بعنوان یک نهاد حمایتی، بازرگانی و خدماتی در چارچوب قوانین و مقررات تعریف شده، ارائه خدمات بیمه ای به اقشار گوناگون مردم و برآورده ساختن نیازهای بیمه ای مراکز اقتصادی، صنعتی و تولیدی کشور است. در این خصوص با درک عمیق از اینکه خدمات بیمه ای مورد نیاز جامعه و مراکز اقتصادی و تولیدی کشور فراتر از خدمات بیمه ای تعریف شده کنونی و قابل ارائه از سوی شرکتهای بیمه کشور است و به تعبیری آنچنان که انتظار می رود در بخش تولید خدمات بیمه ای و شیوه های ارائه آن، انتظارات مطابق با نیازها پوشش داده نشده است و علیرغم اینکه بیمه گران تلاش خود را داشته اند اما ساز و کارهای مناسب برای تطبیق خدمات با انتظارات فراهم نبوده است. در وضعیت فعلی باید



با توانمندی بیشتر، ظرفیتهای و استعداد های صنعت بیمه برای رفع این مسئله هدایت شود. ما باید به نقطه ای برسیم که پاسخگوی مطمئن و مؤثری در امور خدمات رسانی بیمه ای مبتنی بر نیازهای جدید مخاطبان و مشتریان بیمه ای باشیم و از این نظر الگوی سایر شرکتهای بیمه قرار بگیریم. برای این مهم و همچنین ارائه و توسعه خدمات و پوششهای مختلف بیمه ای در کشور مبتنی بر نیازهای موجود و آینده، توسعه و بهبود خدمات بیمه ای، بهبود و ارتقاء کیفیت به منظور ایفاء تعهدات و خدمات رسانی مطلوب به مشتریان، ارائه و تدوین طرحهای نوین بیمه ای و خدمات رسانی بیمه ای و اجرای مناسب و مطلوب آن و همچنین ارتقاء میزان رضایت مندی خدمات گیرندگان بیمه ای و بسیاری از برنامه های مهم دیگر، نیازمند ساختار و نظامی پویا و نوین برای اجرای موارد یاد شده می باشیم. در موقعیت و شرایط جدید پیش رو قاعدتاً ساختار گذشته و موجود قابلیت و کارایی لازم را ندارد. بنابراین ضمن تأکید و تأیید این موضوع که نیازمند تحول اساسی و بنیادین در ساختار شرکتهای بیمه و صنعت بیمه هستیم، باید نگاهها، رویکردها، طریقه و نظام برنامه ریزی و سازماندهی ها و همچنین مدیریت و نحوه نظارت بر آن را بازبینی کنیم تا بتوانیم با ایفاء نقش اساسی و محوری و با ساز و کاری مطمئن و شایسته در زمینه رشد اقتصاد ملی و توسعه همه جانبه کشور مؤثر و کارآمد عمل نمائیم.