

# گزارش

## فعالیت هیات مدیره

### شرکت بیمه امید (سهامی خاص)

#### مجمع عمومی عادی سالیانه صاحبان سهام

سال مالی منتهی به ۱۳۹۹/۱۲/۳۰

## مجمع عمومی صاحبان سهام

احتراما به پیوست گزارش فعالیت هیات مدیره شرکت بیمه امید (سهامی خاص) برای سال مالی منتهی به ۱۳۹۹/۱۲/۳۰ جهت استحضار تقدیم می گردد .

اعضاء	سمت	نام نماینده	اعضای هیات مدیره
	رئیس هیات مدیره (غیرموظف)	آقای امیرحسین توکلی	شرکت بیمه البرز
	نایب رئیس هیات مدیره (غیرموظف)	آقای بهروز ناظمی	شرکت بیمه آسیا
	مدیرعامل و عضو هیات مدیره	آقای علی اکبر اکرامی	شرکت بیمه دانا

## گزارش فعالیت هیأت مدیره شرکت بیمه امید (سهامی خاص)

به مجمع عمومی عادی سالیانه صاحبان سهام

سال مالی منتهی به ۱۳۹۹/۱۲/۳۰

### صفحه

### فهرست:

۲-۱	پیام هیأت مدیره
۲	تاریخچه فعالیت
۲	موضوع فعالیت اصلی شرکت
۳	بیانیه چشم انداز شرکت
۳	بیانیه مأموریت شرکت
۴	اهداف شرکت
۵-۴	سرمایه و سهامداران شرکت
۵	اعضای هیأت مدیره و مدیرعامل
۶	بازرس قانونی و حسابرس
۶	ترکیب نیروی انسانی
۱۳-۷	چکیده عملکرد مالی و عملیاتی شرکت
۱۳-۱۶	چکیده عملکرد حوزه های پشتیبانی
۱۷	اقدامات انجام شده
۱۸-۱۷	اهداف و برنامه‌های پیشنهادی سال ۱۴۰۰

- پیام هیأت مدیره :

### سهامداران محترم و گرانقدر

با عرض سلام و ادب و خیرمقدم؛

بسیار خرسندیم که بدینوسیله گزارشی از عملکرد شرکت طی سال ۱۳۹۹ و نیز برنامه های سال ۱۴۰۰ را به استحضار شما عزیزان تقدیم نموده و با بهره گیری از حمایت و پشتیبانی ارزشمندتان بتوانیم با حرکتی منطقی و صحیح و با ارتقاء شرکت در شاخص های مختلف جوابگوی این اعتماد نیکو باشیم.

شرکت بیمه امید (سهامی خاص) در سال ۱۳۹۹ با همت و پشتکار کارکنان متعهد و وفادار و حمایت همه جانبه سهامداران محترم و با رویکرد بهبود شاخص های مالی و فنی و با حفظ اصول، توانست با رشد مناسب پرتفوی، حفظ مشتریان قبلی و ورود در بازارهای جدید، با تسهیل و تسریع در ارائه خدمات مناسب به مشتریان، ضمن سودآوری قابل توجه، جایگاه خود را در صنعت بیمه تثبیت و ارتقاء دهد.

تولید حق بیمه ای بالغ بر ۱/۵۶۲ میلیارد ریال که ۵۶ درصد آن مربوط به رشته بیمه شخص ثالث و مازاد و حدود ۷ درصد آن مربوط به حوادث سرنشین و ۱۶ درصد آن در رشته بیمه اشخاص وزندگی و ۲۱ درصد آن در بقیه رشته های اموال و مسئولیت می باشد که مبین این حرکت رو به جلو بوده است. حضور فعال در تمامی هفت منطقه آزاد تجاری - صنعتی با ایجاد هفت شعبه و توسعه نمایندگی ها و بطور کلی توسعه شبکه فروش موجب تسهیل در صدور بیمه نامه ها و کسب رضایت مشتریان و

بازارهای جدید و تسریع در پرداخت خسارت ها و ارائه خدمات به بیمه شدگان محترم گردید. با گسترش و توسعه فعالیت ها در تمامی مناطق آزاد تجاری - صنعتی، موجبات رضایتمندی بیمه گذاران و بیمه شدگان افزایش یافت.

لازم است سپاس ویژه هیأت مدیره شرکت را به سهامداران محترم از بابت همراهی آنان در افزایش سرمایه شرکت اعلام نموده و از آنها تشکر و قدردانی نمائیم.

افزایش سرمایه شرکت از مبلغ ۴۵۱ میلیارد ریال به مبلغ ۷۸۸ میلیارد ریال موجب ارتقاء جایگاه شرکت در صنعت بیمه از نظر ساختاری و عملیاتی گردید.

همچنین مجمع عمومی فوق العاده مورخ ۹۹/۱۲/۲۴ صاحبان سهام محترم افزایش سرمایه شرکت به مبلغ ۱/۵۰۰ میلیارد ریال را تصویب نموده و عملیاتی نمودن آن را تا پایان سال ۱۴۰۰ به هیأت مدیره تفویض نموده است.

#### - تاریخچه فعالیت :

شرکت بیمه امید در تاریخ ۱۳۸۱/۱۰/۱۴ تأسیس و در تاریخ ۱۳۸۱/۱۲/۶ تحت شماره ۱۵۶۵ در اداره ثبت شرکت ها و مالکیت های معنوی منطقه آزاد جزیره کیش به ثبت رسیده است.

#### - فعالیت اصلی شرکت :

موضوع فعالیت شرکت حسب مقررات وضع شده و همچنین مطابق ماده سه اساسنامه عبارتست از انجام عملیات بیمه ای مستقیم در کلیه رشته های بیمه با رعایت مقررات تأسیس و فعالیت موسسات بیمه در مناطق آزاد - تجاری، صنعتی و ویژه اقتصادی به انجام هر نوع عملیات و معاملاتی که مستقیماً با موضوع فعالیت شرکت در ارتباط باشد و همچنین سرمایه گذاری از محل سرمایه و ذخایر و اندوخته های فنی و قانونی در چارچوب ضوابط مصوب شورای عالی بیمه که بموجب مجوز شماره ۳۲۲۷۳ مورخ ۱۳۸۱/۱۲/۲ توسط بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران صادر شده است.

### - بیانیه چشم انداز شرکت :

شرکت بیمه امید، شرکتی است که با برخورداری از کارکنان و مدیران دلسوز، مجرب و متخصص، در صدد است حضور خود را در بازارهای داخلی (مناطق آزاد و ویژه اقتصادی) و از طریق ایجاد تعامل سازنده و ارائه خدمات مطلوب به مشتریان گسترش دهد، همچنین این شرکت علاقمند است در صورت گسترش حوزه فعالیت خود، در بازارهای کشورهای همسایه نیز ورود نموده و گستره فعالیت های خود را توسعه دهد.

با این توصیف این شرکت، از نظر حاشیه سودآوری اولین شرکت و از نظر جایگاه پرتفوی دومین شرکت در بین شرکت های فعال در مناطق آزاد تجاری - صنعتی خواهد بود.

### - بیانیه مأموریت شرکت :

ما بعنوان یک شرکت پویا و مشتری‌مدار درصددیم با شناسایی نیازهای مشتریان، خدمات جدید، با کیفیت و با قیمت مناسب به خریداران ارائه و با پرداخت سریع، صحیح و بموقع خسارت به مشتریان، بالاترین رضایت را کسب نمائیم.

ما می خواهیم با بهترین شیوه ها، محصولات را با بالاترین کیفیت در اختیار مشتریان قرار دهیم و در اولین فرصت آنان را از خدمات خود بهره مند سازیم و به این شکل می خواهیم بهترین و اولین شرکت بیمه ای باشیم.

ما ایمان داریم به پشتوانه توانمندیها، همت و کوشش کارکنان، آرامش، اعتماد و اطمینان مشتریان را جلب، ثروت سهامداران را افزایش و توسعه شرکت را فراهم خواهیم ساخت.

## - اهداف شرکت :

- افزایش پرتفوی و کسب سهم بالا از بازار در صنعت و بخصوص در مناطق آزاد تجاری - صنعتی
  - صدور بیمه نامه های جدید با رعایت اصول مدیریت ریسک
  - پرداخت خسارت بصورت سریع، صحیح، بموقع و با رعایت اصول در جهت افزایش رضایت مندی مشتریان
  - افزایش سهم بیمه های اموال (به استثناء ثالث) و مسئولیت در سبد پرتفوی شرکت
  - تعدیل نسبت و ضریب خسارت از طریق رعایت اصول مدیریت ریسک در صدور بیمه نامه ها و جلوگیری از پرداخت خسارت غیرواقعی و کنترل سایر هزینه ها
  - افزایش توانمندی های سرمایه های انسانی شرکت از طریق آموزش کارکنان و جذب نیروهای متخصص
  - افزایش میزان سرمایه گذاریها که باعث رشد درآمد سرمایه گذاریها و سودآوری شرکت خواهد شد.
  - افزایش سودآوری شرکت و افزایش رضایت سهامداران
- ## - سرمایه و سهامداران شرکت :

سرمایه شرکت به ۵۰۰ میلیون سهم با نام یک هزار ریالی تقسیم گردیده که تماماً پرداخت شده و به شرح ذیل می باشد:

همچنین مجمع عمومی فوق العاده مورخ ۱۳۹۹/۱۲/۲۴ صاحبان سهام محترم افزایش سرمایه شرکت را به مبلغ ۷۸۸ میلیارد ریال تصویب نمود که در تاریخ ۱۴۰۰/۰۲/۱۲ در مرجع اداره ثبت کیش به ثبت رسیده است.

### ترکیب سهامداران در تاریخ ۱۳۹۹/۱۲/۳۰

نام سهامدار	تعداد سهام	درصد سهام	مبلغ سرمایه (ریال)
بیمه آسیا	۱۶۶/۶۶۶/۶۶۷	۳۳٪/۳۳	۱۶۶۶۶۶۶۶۷۰۰۰
بیمه البرز	۱۶۶/۶۶۶/۶۶۷	۳۳٪/۳۳	۱۶۶۶۶۶۶۶۷۰۰۰
بیمه دانا	۱۶۶/۶۶۶/۶۶۶	۳۳٪/۳۳	۱۶۶۶۶۶۶۶۶۰۰۰
جمع	۵۰۰/۰۰۰/۰۰۰	۱۰۰٪	۵۰۰/۰۰۰/۰۰۰

### - اعضای هیأت مدیره و مدیرعامل :

ردیف	نام و نام خانوادگی	نماینده شرکت	سمت
۱	آقای امیرحسین توکلی	بیمه البرز	رئیس هیأت مدیره
۲	آقای بهروز ناظمی	بیمه آسیا	نایب رئیس هیات مدیره
۳	آقای علی اکبر اکرامی	بیمه دانا	مدیرعامل و عضو هیأت مدیره



- بازرس قانونی و حسابرس :

براساس تصمیم متخذه در جلسه مجمع عمومی عادی مورخ ۱۳۹۹/۰۴/۲۴ مؤسسه حسابرسی هشیار بهمند بعنوان بازرس اصلی و مؤسسه حسابرسی بهمند به عنوان بازرس علی‌البدل و حسابرس مستقل برای مدت یکسال انتخاب گردیدند.

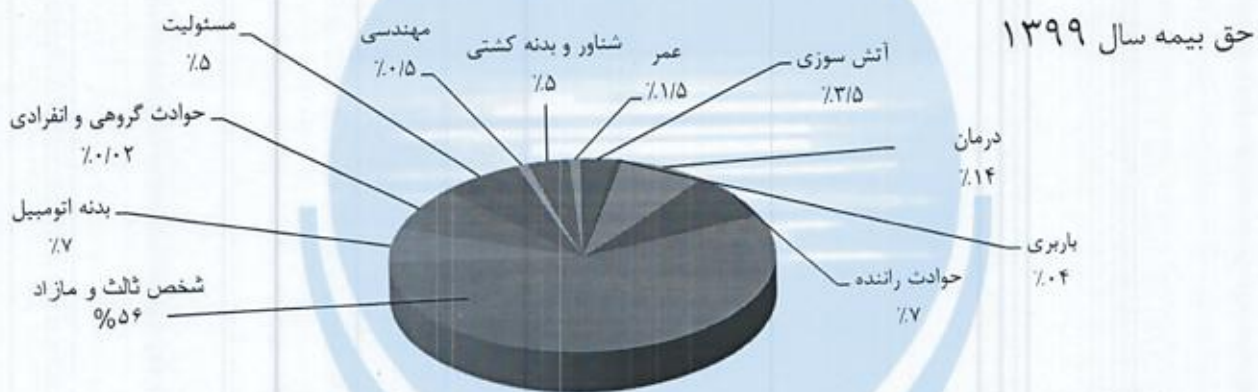
- ترکیب نیروی انسانی :

۱۳۹۹		۱۳۹۸		مدرک تحصیلی
مرد	زن	مرد	زن	
۱۳	۸	۱۲	۹	فوق لیسانس و بالاتر
۲۳	۱۰	۲۳	۱۱	لیسانس
۲	۰	۳	۰	فوق دیپلم
۶	۲	۵	۲	دیپلم و پایین تر
۴۴	۲۰	۴۱	۲۲	کل

## - چکیده عملکرد مالی و عملیاتی شرکت :

### حق بیمه تولیدی:

تلاش های انجام شده در سال ۹۹ موجب گردید که شرکت بیمه امید با تولید بیش از ۱/۵۶۲ میلیارد ریال، رشد ۵۷ درصدی حق بیمه نسبت به سال ۹۸ را تجربه نماید.



آمار مقایسه ای حق بیمه سال ۹۹ با سال ۹۸ (ارقام به میلیون ریال)

رشته	۱۳۹۹	۱۳۹۸	رشد (%)
آتش سوزی	۵۱.۸۰۴	۲۶.۸۴۱	۹۳
باربری	۶.۷۳۷	۷.۱۹۶	(۶)
حوادث گروهی و انفرادی	۲.۷۷۶	۴۶.۰۷۴	(۹۴)
حوادث راننده	۱۱۲.۵۶۱	۶۱.۵۵۴	۸۲
بدنه اتومبیل	۱۰۶.۸۵۱	۵۴.۹۵۰	۹۴
شخص ثالث و مازاد	۸۸۳.۴۹۲	۴۵۸.۲۸۲	۹۲
درمان	۲۱۵.۵۱۰	۲۲۱.۶۱۷	(۳)
شناور و بدنه کشتی	۷۶.۳۳۱	۳۸.۵۸۲	۹۸
مهندسی	۹.۰۷۹	۶.۱۷۰	۴۷
مسئولیت	۷۴.۳۲۶	۵۵.۳۱۴	۳۴
سایر انواع بیمه	۳۵۷	۱.۱۰۴	(۶۷)
زندگی (عمر)	۲۲.۲۴۶	۱۵.۵۱۰	۴۳
جمع کل	۱.۵۶۲.۰۶۹	۹۹۳.۱۹۴	۵۷

### خسارت پرداختی :

شرکت بیمه امید در سال ۱۳۹۹ مبلغ ۸۵۳ میلیارد ریال خسارت به بیمه گذاران پرداخت نموده که این مبلغ نسبت به سال ۹۸، ۲۹ درصد رشد داشته است.



آمار مقایسه ای خسارت پرداختی سال ۹۹ با سال ۹۸ (ارقام به میلیون ریال)

رشته	۱۳۹۸	۱۳۹۹	رشد
آتش سوزی	۱۲.۸۴۶	۱۶.۵۷۲	۲۹
باربری	.	.	۰
حوادث گروهی و انفرادی	۱.۰۵۰	۱۲	(۹۹)
حوادث راننده	۳۳.۳۹۵	۵۲.۳۵۳	۵۷
بدنه اتومبیل	۳۲.۹۶۱	۶۳.۰۲۷	۹۱
شخص ثالث و مازاد	۳۶۱.۵۵۴	۵۱۳.۹۸۹	۴۲
درمان	۱۵۳.۰۶۶	۱۴۸.۸۹۴	(۳)
بدنه شناور	۱۸.۶۸۹	۲۲.۴۴۱	۲۰
مهندسی	۵۰۴	۱.۹۹۵	۲۹۶
مسئولیت	۲۱.۲۶۹	۲۵.۸۱۷	۲۱
زندگی (عمر)	۳.۰۶۲	۶.۹۲۳	۱۲۶
سایر	۲۲.۳۰۹	۱.۳۰۰	(۹۴)
جمع کل	۶۶۰.۷۰۴	۸۵۳.۳۲۲	۲۹

ساختمان مرکزی: کیش، خیابان سنائی، بعد از بازار صریم، انتهای بلوار اندیشه، شماره NBO8

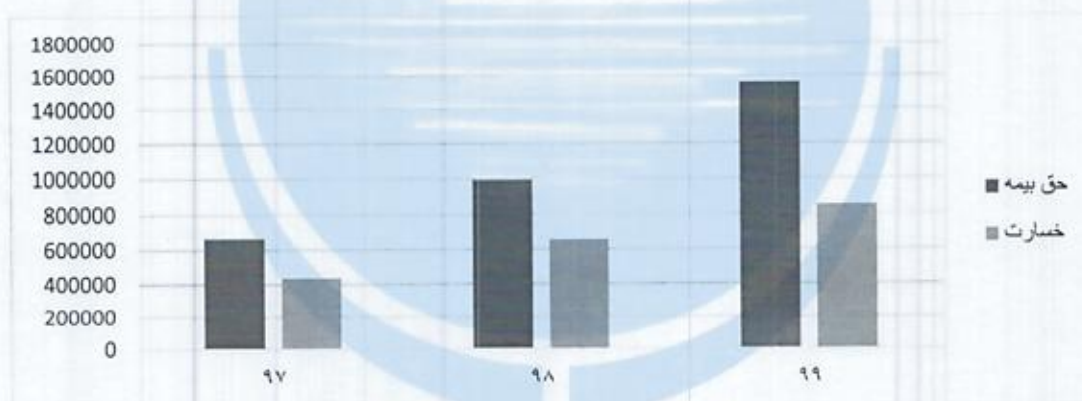
کد پستی: ۷۹۴۱۷۷۴۱۷۹ تلفن: ۰۷۶-۴۴۴۵۵۸۷۵ دورنگار: ۰۷۶-۴۴۴۵۵۲۴۷

دفتر ارتباطی تهران: میدان فردوسی، خیابان سپهبد قری، خیابان شاداب غربی، شماره ۳۱، ساختمان امید

کد پستی: ۱۵۱۴۷۴۷۳۱۴ تلفن: ۰۲۱-۸۸۹۱۶۰۴۸ دورنگار: ۰۲۱-۸۸۹۱۵۰۴۷

### روند رشد سه ساله شرکت:

شرکت بیمه امید با همت و تلاش کلیه همکاران، هر ساله شاهد رشد مناسب پرتفوی شرکت بوده است. پرتفوی شرکت از مبلغ ۶۶۶ میلیارد ریال در سال ۹۷ به مبلغ ۹۹۳ میلیارد ریال در سال ۹۸ و از مبالغ مذکور به مبلغ ۱.۵۶۲ میلیارد ریال در سال ۹۹ رسیده است. به دنبال رشد پرتفوی، خسارات پرداختی نیز افزایش یافته است. خسارات پرداختی از مبلغ ۴۳۶ میلیارد ریال در سال ۹۷، به مبلغ ۶۶۱ میلیارد ریال در سال ۹۸ و از مبلغ مذکور به مبلغ ۸۵۳ میلیارد ریال در سال ۹۹ افزایش یافته است.



### حوزه مالی

#### الف) زیرساخت‌های مالی

- اقدام به استفاده بهینه از منابع مالی در سیستم‌های بانکی با استفاده از شرایط مطلوبتر جهت دستیابی به سود مناسب سرمایه‌گذاری؛
- فعال نمودن بخش سرمایه‌گذاری از طریق تشکیل شورای سرمایه‌گذاری
- آموزش حسابداران شعب

- ارائه صورتهای مالی میان دوره‌ای، سه ماهه، شش ماهه، نه ماهه و سالانه شامل ترازنامه، صورت حساب سود و زیان، گردش وجوه نقد منضم به یادداشت‌های مربوط به هر یک از حساب‌های دائم و موقت
- ارائه گزارشات ماهانه عملکرد بیمه‌های شخص ثالث و حوادث سرنشین و پرداخت سهم نیروی انتظامی، وزارت بهداشت و درمان و تسویه حساب به تاریخ روز
- ارائه آمار سه ماهه سرمایه‌گذاری‌های انجام شده به بیمه مرکزی ج.ا.ا؛
- هماهنگی با بیمه مرکزی ج.ا.ا. در خصوص انجام به موقع وظایف قانونی در امر ایفای تعهدات و تنظیم صورتهای مالی میان دوره‌ای و سالانه؛

### ب) هزینه‌های اداری و پرسنلی

هزینه‌های اداری و عمومی انجام شده در سال مالی ۹۹ مبلغ ۱۳۵ میلیارد ریال می‌باشد که نسبت به سال قبل ۳۴ درصد افزایش داشته است و در مجموع ۸/۵ درصد کل پرتفوی شرکت را تشکیل می‌دهد که این نسبت در مقایسه با سال گذشته تغییر چندانی نداشته است. همچنین هزینه‌های پرسنلی در سال مالی ۹۹ بالغ بر ۹۰ میلیارد ریال بوده که نسبت به سال ۹۸، ۲۷ درصد افزایش یافته است و در مجموع ۵/۷ درصد کل پرتفوی شرکت می‌باشد که این نسبت در مقایسه با سال مالی قبل ۱/۸ درصد کاهش داشته است.

همانطوریکه ملاحظه می‌فرمائید هزینه‌های اداری و عمومی به خوبی کنترل گردیده و با توجه به افزایش تعرفه‌های آب و برق و گاز و ... و تورم از رشد اندکی برخوردار بوده است.

هزینه‌های پرسنلی نیز بخوبی کنترل گردیده و کمتر از میزان افزایش تعیین شده برابر با ضوابط و مقررات قانون کار افزایش یافته است.

### مقایسه بودجه مصوب و عملکرد سال مالی ۹۸ و ۹۹

ارقام به میلیون ریال

شرح	بودجه مصوب ۹۹	عملکرد سال ۹۹	انحراف/درصد	بودجه مصوب ۹۸	عملکرد سال ۹۸	انحراف/درصد
حق بیمه صادره	۱۰۵۱.۲۲۴	۱.۵۶۲.۰۶۹	۵۶	۶۵۰.۰۰۰	۹۹۳.۱۹۴	۵۲
خسارت پرداختی	۷۹۹.۰۰۰	۸۵۳.۳۲۲	(۷)	۴۵۰.۰۰۰	۶۶۰.۷۰۴	(۴۶)
درآمد سرمایه گذاریها	۱۷۲.۴۰۰	۳۳۸.۹۲۷	۹۷	۱۴۹.۴۵۰	۱۷۶.۰۹۵	۱۸
سودناخالص فعالیت بیمه ای (عملیاتی)	۹۰.۴۶۴	۸۴.۶۴۱	(۶)	۵۹.۷۸۷	۴۳.۸۳۷	(۲۶)
هزینه های اداری و عمومی پرسنلی	۱۴۱.۷۱۶	۱۳۴.۷۰۸	(۵)	۹۶.۲۴۵	۱۰۰.۴۹۳	(۱)
سود خالص	۴۶.۱۴۷	۱۰۱.۶۳۹	۱۲۰	۴۷.۹۹۳	۲۸.۲۲۳	۴۱

همانطوریکه ملاحظه می فرمائید حق بیمه صادره شرکت در سال ۹۹، نسبت به بودجه مصوب ۵۶ درصد افزایش و نسبت به حق بیمه سال ۹۸، ۵۷ درصد رشد داشته است. خسارت پرداختی شرکت در سال ۹۹ نیز نسبت به بودجه مصوب، ۷ درصد افزایش داشته است، همچنین خسارت پرداختی این شرکت نسبت به سال قبل از رشد ۲۹ درصدی برخوردار بوده است که عمده دلیل آن، حل و فصل پرونده های در جریان، افزایش مبلغ دیه در سال ۹۹ و پرداخت خسارت های مربوط به بیمه نامه های صادره سال های ۹۶ و ۹۷ و ۹۸ بوده که در سال های مذکور، حق بیمه های صادره شرکت از رشد قابل توجهی برخوردار بوده است.

درآمد سرمایه گذاری های این شرکت در سال ۹۹ نسبت به بودجه مصوب سال ۹۹ معادل ۹۷ درصد و نسبت به عملکرد سال ۹۸، ۹۲ درصد رشد داشته است که بیانگر استفاده بسیار مطلوب و بهینه از منابع مالی شرکت بوده است، طی دوره مالی مذکور با پیگیری های بعمل آمده توسط همکاران، حق بیمه ها و وصولی ها توسط نمایندگان در کمترین زمان ممکن به حساب های شرکت انتقال و سپس جمع گردیدند و با توجه به وضعیت شرکت و پس از پرداخت خسارت ها و سایر دیون، منابع نقدی باقیمانده به امر سرمایه گذاری اختصاص یافت.

یکی از مواردی که عمدتاً شرکت های بیمه از عدم تحقق آن رنج می برند، ایجاد سود ناخالص ناشی از فعالیت های بیمه ای است که این شرکت خوشبختانه طی سال های ۹۸ و ۹۹ دارای سود ناخالص بیمه ای مناسب بوده است که بیانگر توانایی کارکنان و مدیران شرکت در انتخاب ریسک های مناسب، کنترل و نظارت و مدیریت مناسب شرکت بوده است.

سود خالص شرکت در سال ۹۹، بیش از ۱۰۰ میلیارد ریال بوده که نسبت به بودجه مصوب ۱۲۰ درصد رشد داشته است بیانگر انتخاب مناسب ریسک، استفاده مناسب از نقدینگی، فعالیت های مطلوب سرمایه گذاری و... بوده است.

ج) فعالیت های سرمایه گذاری : ارقام به میلیون ریال

ردیف	نوع سرمایه گذاری	سال ۱۳۹۹		سال ۱۳۹۸	
		مبلغ سرمایه گذاری	مبلغ سود	مبلغ سرمایه گذاری	مبلغ سود
۱	سهام بورسی و سایر اوراق بهادار	۳۶۸.۴۶۴	۱۶۸۹۱۸	۵۱.۱۷۳	۵.۷۰۹
۲	سپرده بلند مدت بانکی	۸۸۷.۶۰۰	۱۷۰.۰۰۹	۸۶۸.۰۰۰	۱۷۰.۳۸۶
	جمع	۱.۲۵۶.۰۶۴	۳۳۸.۹۲۷	۹۱۹.۱۷۳	۱۷۶.۰۹۵

سرمایه گذاری های شرکت در سال ۹۹، ۱.۲۵۶ میلیارد ریال بوده که نسبت به سرمایه گذاری های انجام شده در سال ۹۸ از رشد ۳۷ درصدی برخوردار بوده است که با عنایت به حجم فعالیت شرکت، سرمایه گذاری های مناسبی صورت گرفته است.

همچنین سود سرمایه گذاری های شرکت در سال ۹۹، بیش از ۳۳۸ میلیارد ریال بوده که نسبت به سال ۹۸ از رشد مناسب و مطلوب ۹۲ درصدی برخوردار بوده است.

هیأت مدیره اطمینان دارد با حمایت سهامداران محترم و با تلاش همکاران شرکت در سال ۱۴۰۰ هم میزان سرمایه گذاری ها و هم مبلغ سود سرمایه گذاری ها بصورت قابل توجهی افزایش یافته که موجبات رضایتمندی سهامداران عزیز را فراهم خواهد ساخت.

شایان ذکر است که با فعال نمودن شورای سرمایه گذاری و خرید و فروش سهام در سال ۹۹ مبلغ سرمایه گذاری ها در بازار بورس اوراق بهادار افزایش یافته که این امر در سال ۱۴۰۰ نیز ادامه خواهد یافت.

**- چکیده عملکرد حوزه های پشتیبانی :**

#### الف) حوزه فناوری اطلاعات

- در سال ۹۹ علاوه بر نگهداری سیستم های فعال بیمه ای و کاربردی برای نمایندگان جدید نیز سیستم های بیمه ای راه اندازی و آموزش داده شد.
- با توجه به افزایش تهدیدهای سایبری در سال ۹۹ سیستم امنیتی مرکز داده بروز رسانی و تقویت گردید.
- با توجه به نیاز صدور سریع بیمه نامه های مسافران خارجی در پایانه های مرزی و لزوم دریافت کد یکتا از بیمه مرکزی نرم افزار جانبی این موضوع تهیه و راه اندازی گردید.
- نهایت تلاش برای کاهش مغایرت دیتا با سامانه سنهاب انجام گردید که نتیجه آن به حداقل رسیدن این مغایرت ها می باشد.
- با انجام کنترل های سیستمی در سال ۹۹ تلاش برای پیشگیری از تخلفات بیمه ای افزایش یافت.
- اصلاح سیستم های مرکز داده جهت افزایش و ارتقاء سرعت سرویس دهی خدمات بیمه ای.

#### ب) حوزه روابط عمومی

پیگیری و ثبت شعب شرکت نزد سازمان منطقه آزاد تجاری - صنعتی هر منطقه، آگهی روزنامه و ثبت در منطقه آزاد تجاری - صنعتی کیش، شرکت در سندیکای بیمه گران در حوزه روابط عمومی، حضور در جلسات شورای هماهنگی مدیران روابط عمومی در شرکت های بیمه، درج سایر آگهی های شرکت، تهیه و اهداء اقلام تبلیغاتی به بیمه گذاران و ... نمونه ای از خدمات حوزه روابط عمومی شرکت در سال ۹۹ می باشد.



### ج) حوزه امور شعب و نمایندگان

حسب مجوز صادره از سوی بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران فعالیت شرکت بیمه امید صرفاً در مناطق آزاد تجاری و ویژه اقتصادی مجاز می باشد لذا بازار هدف شرکت بیمه امید شامل موارد زیر است:

#### الف) مناطق آزاد تجاری

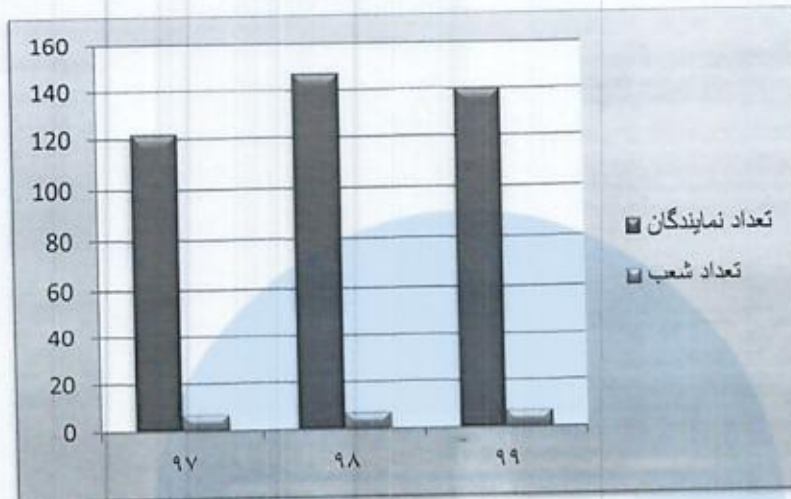
مناطق آزاد تجاری شامل ۷ منطقه کیش، قشم، چابهار، ارس، انزلی، اروند و ماکو می باشد. همچنین شرکت دارای دو دفتر ارتباطی در شهرهای تبریز و بندرعباس می باشد.

#### ب) مناطق ویژه اقتصادی

طبق آخرین مصوبات دولت و دسته بندی‌های کشوری تا پایان سال ۹۹، تعداد ۶۴ منطقه جهت فعالیتهای اقتصادی تحت عنوان مناطق ویژه اقتصادی معرفی گردیده‌اند.

لذا شرکت بیمه امید به منظور افزایش ضریب نفوذ در بازار هدف و گسترش فعالیتهای خود نسبت به توسعه شبکه فروش اقدام نمود که این امر منجر به افزایش تعداد نمایندگان شرکت گردیده بطوریکه هم اکنون شرکت دارای ۱۴۰ نماینده فعال می باشد.

در سال ۹۹ تعداد ۸ نمایندگی جدید پس از طی مراحل گزینش، مصاحبه، امتحان و ... جذب و تعداد ۱۶ نماینده به علت عدم فعالیت لغو کد گردیدند و تعداد ۵ متقاضی جدید جهت مناطقی که فاقد نماینده می باشند طی فرایند پذیرش در دست اقدام است. از دفاتر نمایندگی ها قبل از فعالیت به جهت رعایت مقررات جهت تأیید، بازدید و از دفاتر سایر نمایندگی ها بصورت دوره ای بازدید گردید و عملیات بیمه ای آنها از نظر رعایت آئین نامه ها، ضوابط و مقررات بیمه ای مورد بررسی قرار گرفته و در صورت نقص مدارک و یا عدم تطبیق شرایط آنان با مقررات، عنداللزوم راهنماییها، کنترل ها و تذکرات و ارشادات لازم ارائه گردید.



#### (د) حوزه منابع انسانی

شرکت بیمه امید در سال ۹۹ نیز همچون سال گذشته، با توجه به اهمیت ویژه نیروی انسانی در شرکت‌های خدماتی از جمله شرکت‌های بیمه، اقدام به طراحی و برگزاری دوره‌های آموزشی مختلف از جمله دروس تخصصی بیمه، کارشناسی خسارت، بازاریابی و مدیریت ارتباط با مشتری اقدام و دوره‌های مذکور را در محل شعب و برای همکاران و نمایندگان برگزار نمود. همچنین تعداد کارکنان شرکت از ۶۵ نفر در سال ۹۸ به ۶۴ نفر در سال ۹۹ تقلیل یافته است.



در سال ۱۳۹۹، شرکت بیمه امید در زمینه ایجاد انگیزه بیشتر و همچنین احقاق حقوق همکاران و بهینه سازی فضای کسب و کار اقدام به تهیه شاخص‌های ارزیابی عملکرد کارکنان و ارائه کارانه براساس عملکرد پرسنل کرده است.

شرکت در سال ۹۹ با توجه به آئین نامه وام کارکنان اقدام به امتیازدهی به مشمولان وام جهت اولویت بندی پرسنل برای دریافت وام نمود سپس با عنایت به بودجه مصوب وام اقدام به پرداخت وام به پرسنل نمود.

عملاً ملاحظه می فرمائید که مسائل اداری و رفاهی و انگیزشی کارکنان بصورت پایه ای و اساسی مورد بازنگری قرار گرفته و با تهیه آئین نامه ها و دستورالعمل های جدید و با بررسی های کارشناسی و فنی و با رعایت ضوابط و مقررات گام های مهمی در جهت بهبود کیفیت کار و زندگی و امکانات رفاهی کارکنان برداشته شده است.

#### ه) مدیریت دفتر حقوقی و امور قراردادها

بررسی تخلفات نمایندگان؛ پیگیری پرونده نمایندگان متخلف؛ پاسخگویی به شکایات بیمه‌گذاران و زیان‌دیدگان؛ پیگیری پرونده های خسارات بازپافتی، طرح و دفاع از دعاوی حقوقی و کیفری له یا علیه شرکت، تهیه لوایح، نظارت بر فعالیت وکلاء، عضویت و شرکت در جلسات شورای وام، کمیته ریسک مشاوره به واحدهای فنی در انعقاد قراردادهای بیمه ای از فعالیت‌هایی است که در حوزه حقوقی در سال ۱۳۹۹ انجام شده است.

#### و) حوزه هیأت مدیره

تشکیل ۳۲ جلسه هیات مدیره در جهت انجام امور جاری شرکت؛ انجام تکالیف و مصوبات مجمع عمومی محترم؛ قدردانی از تلاش‌های همکاران و مدیرعامل شرکت که با خدمات اضافی خود در سال ۱۳۹۹ با ارزیابی عملکرد و تعیین شاخص‌های مرتبط با ارزیابی ریسک و سودآوری، زمینه های دستیابی به برنامه‌های موظفی و مورد انتظار شرکت را فراهم نمودند.

#### - اقدامات انجام شده :

- آموزش نیروهای انسانی در ستاد و شعب در کلیه زمینه های بیمه ای اموال و اشخاص، بخصوص نیروهای جدید الاستخدام
- کنترل هزینه های اداری، عمومی و پرسنلی شرکت
- تقویت واحد بازرسی و حسابرسی داخلی
- بهبود ترکیب پرتفوی شرکت
- فعال نمودن بخش سرمایه گذاری از طریق تشکیل شورای سرمایه گذاری و خرید و فروش سهام در بازار سرمایه.
- تشکیل کمیته ریسک
- پرداخت وام ضروری و وام مسکن به کارکنان
- تشکیل کمیته حسابرسی داخلی
- افزایش قابل توجه میزان سرمایه گذاری های شرکت
- افزایش قابل توجه میزان سپرده های بلند مدت بانکی
- تسهیل در پرداخت خسارت درمان از طریق صدور معرفینامه آنلاین برای خدمات بیمارستانی و پاراکلینیکی.
- اصلاح سیستم های مرکز داده جهت افزایش و ارتقاء سرعت سرویس دهی خدمات بیمه ای.
- نصب سیستم فایروال بمنظور مقابله با حملات سایبری
- انجام و ثبت افزایش سرمایه شرکت از مبلغ ۴۵۱ میلیارد ریال به ۵۰۰ میلیارد ریال

#### - اهداف و برنامه های پیشنهادی سال ۱۴۰۰:

- شرکت بیمه امید برای سال ۱۴۰۰ برنامه های زیر را در اولویت کاری خود قرار خواهد داد:
- تسهیل در صدور بیمه نامه ها از طریق فراهم نمودن صدور الکترونیکی بعضی از بیمه نامه ها
- سرعت در صدور بیمه نامه ها
- پرداخت سریع، صحیح و بموقع خسارت بیمه شدگان و بیمه گذاران
- توسعه بیمه های عمر و سرمایه گذاری

- طراحی و توسعه طرح های جدید بیمه ای
- افزایش میزان وفاداری مشتریان از طریق ایجاد رضایت در ارائه خدمات
- بهینه سازی ترکیب پرتفوی شرکت
- شناسایی نقاط قوت و ضعف در حوزه های عملیاتی و تدوین راهبردهای عملیاتی
- توسعه شبکه فروش از طریق جذب نمایندگی های جدید با قابلیت حضور و فعالیت در کلیه مناطق آزاد تجاری - صنعتی و ویژه اقتصادی
- برنامه ریزی در جهت گسترش و توسعه صدور بیمه نامه های درمان انفرادی
- ایجاد انگیزش در سرمایه های انسانی شرکت از طریق اجرای آئین نامه ها و دستورالعمل های شرکت.
- تقویت بنیه های مالی شرکت از طریق استفاده مطلوب و بهینه از نقدینگی در امر سرمایه گذاری
- افزایش سودآوری شرکت
- برگزاری دوره های آموزشی جهت کارکنان شعب، ستاد و نمایندگان.
- ایجاد سیستم نظارت و ارزیابی عملکرد براساس استانداردها، آئین نامه ها، دستورالعمل ها و ...
- حفظ رتبه ممتاز (یک) توانگری مالی شرکت از طریق افزایش پرتفوی، افزایش دارائی ها و تقویت بنیه های مالی شرکت.
- افزایش سهم نگهداری با توجه به افزایش سرمایه شرکت.
- تغییر شرایط قراردادهای اتکائی مازاد سرمایه و مازاد خسارت با توجه به افزایش سرمایه شرکت.
- افزایش توان عملیاتی و رقابتی شرکت .
- افزایش سودآوری و تقویت بنیه مالی شرکت .
- ارائه خدمات الکترونیکی از طریق تقویت قسمت انفورماتیک شرکت.
- برنامه ریزی جهت ایجاد شعب جدید با توجه به برنامه های دولت بمنظور ایجاد مناطق آزاد تجاری - صنعتی جدید.
- افزایش سرمایه .
- برنامه ریزی جدی برای ورود به بازار فرا بورس یا بازار بورس اوراق بهادار تهران.
- برنامه ریزی و اخذ مجوز از بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران بمنظور فعالیت در سرزمین اصلی.