

# گزارش

## فعالیت هیات مدیره

### شرکت بیمه امید (سهامی خاص)

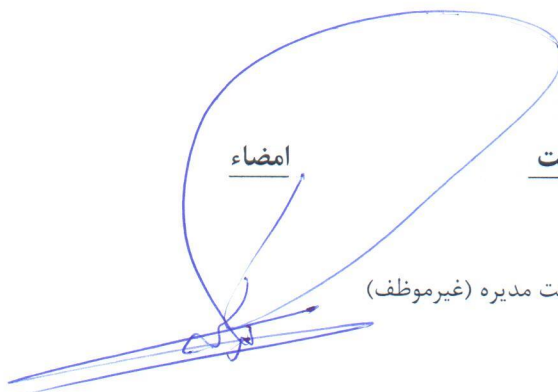
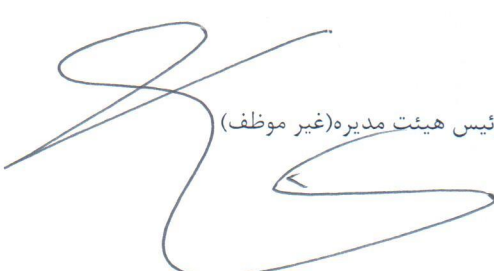
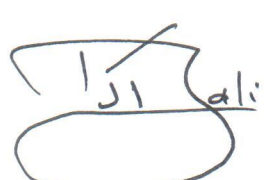
؛

## مجمع عمومی عادی سالانه صاحبان سهام

سال مالی منتهی به ۱۳۹۰/۱۲/۲۹

مجمع عمومی صاحبان سهام

احتراما به پیوست گزارش فعالیت هیئت مدیره شرکت بیمه امید (سهامی خاص) برای سال مالی منتهی به ۱۴۰۰/۱۲/۲۹ جهت استحضار تقدیم می گردد.

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

بیمه امید  
شرکت سهامی خاص

گزارش فعالیت هیأت مدیره شرکت بیمه امید (سهامی خاص)

به مجمع عمومی عادی سالیانه صاحبان سهام

سال مالی منتهی به ۱۴۰۰/۱۲/۲۹

<u>صفحه</u>	فهرست:
۲-۱	پیام هیأت مدیره
۳	تاریخچه فعالیت
۳	موضوع فعالیت اصلی شرکت
۴	بیانیه چشم انداز شرکت
۴	بیانیه مأموریت شرکت
۵	اهداف شرکت
۵-۶	سرمایه و سهامداران شرکت
۶	اعضای هیأت مدیره و مدیرعامل
۷	بازرس قانونی و حسابرس
۷	ترکیب نیروی انسانی
۸-۱۴	چکیده عملکرد مالی و عملیاتی شرکت
۱۴-۱۷	چکیده عملکرد حوزه های پشتیبانی
۱۸	اقدامات انجام شده
۱۸-۱۹	اهداف و برنامه های پیشنهادی سال ۱۴۰۱

- پیام هیأت مدیره :

## سهامداران محترم و گرانقدر

با عرض سلام و ادب و خیرمقدم؛

بسیار خرسندیم که بدینوسیله گزارشی از عملکرد شرکت طی سال ۱۴۰۰ و نیز برنامه های سال ۱۴۰۱ 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 ۱۴۰۰ 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 ۱/۸۷۱ میلیارد ریال که ۵۶ درصد آن مربوط به رشته بیمه شخص ثالث و مازاد و حدود ۷ درصد آن مربوط به حوادث سرنشین و ۱۷ درصد آن در رشته بیمه اشخاص و زندگی و ۲۰ 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 ۵۰۰ میلیارد ریال به مبلغ ۱/۵۰۰ میلیارد ریال موجب ارتقاء جایگاه شرکت در صنعت بیمه از نظر ساختاری و عملیاتی گردید.

#### - 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 ۱/۵۰۰ میلیون سهم با نام یک هزار ریالی تقسیم گردیده که تماماً پرداخت شده و به شرح ذیل می باشد:

### ترکیب سهامداران در تاریخ ۱۴۰۰/۱۲/۲۹

نام سهامدار	تعداد سهام	درصد سهام	مبلغ سرمایه (ریال)
بیمه آسیا	۵۰۰/۰۰۰/۰۰۰	۳۳٪/۳۳	۵۰۰/۰۰۰/۰۰۰/۰۰۰
بیمه البرز	۵۰۰/۰۰۰/۰۰۰	۳۳٪/۳۳	۵۰۰/۰۰۰/۰۰۰/۰۰۰
بیمه دانا	۵۰۰/۰۰۰/۰۰۰	۳۳٪/۳۳	۵۰۰/۰۰۰/۰۰۰/۰۰۰
جمع	۱/۵۰۰/۰۰۰/۰۰۰	۱۰۰٪	۱/۵۰۰/۰۰۰/۰۰۰/۰۰۰

### - 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 ۱۴۰۰/۰۴/۱۶ مؤسسه حسابرسی و خدمات مدیریت رهیافت و همکاران بعنوان بازرس اصلی و مؤسسه حسابرسی ایران مشهود به عنوان بازرس علی‌البدل و حسابرس مستقل برای مدت یکسال انتخاب گردیدند.

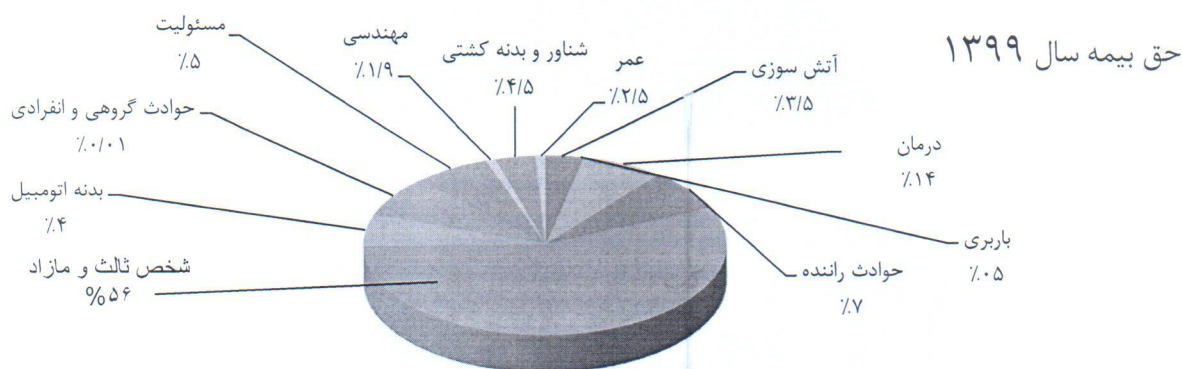
- ترکیب نیروی انسانی :

۱۳۹۹		۱۴۰۰		مدرک تحصیلی
مرد	زن	مرد	زن	
۱۳	۸	۱۷	۹	فوق لیسانس و بالاتر
۲۳	۱۰	۱۷	۱۱	لیسانس
۲	۰	۰	۰	فوق دیپلم
۶	۲	۶	۲	دیپلم و پایین تر
۴۴	۲۰	۴۰	۲۲	کل

## - چکیده عملکرد مالی و عملیاتی شرکت :

### حق بیمه تولیدی:

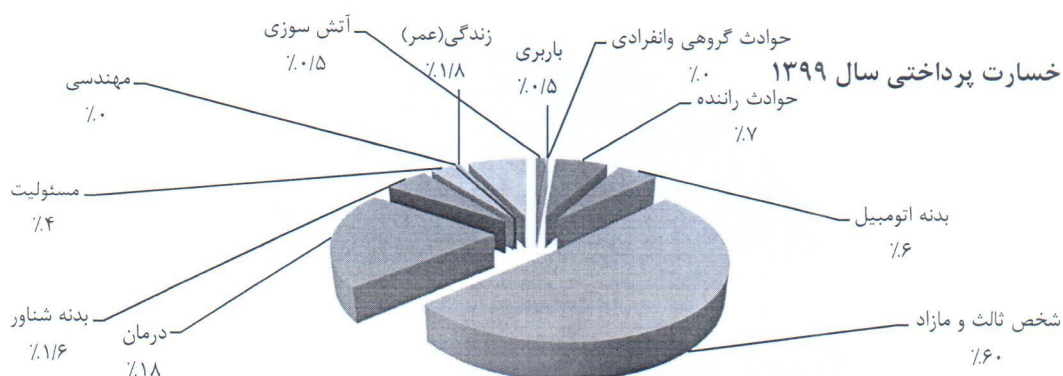
تلاش های انجام شده در سال ۱۴۰۰ موجب گردید که شرکت بیمه امید با تولید بیش از ۱/۸۷۱ میلیارد ریال، رشد ۲۰ درصدی حق بیمه نسبت به سال ۹۹ را تجربه نماید.



آمار مقایسه ای حق بیمه سال ۱۴۰۰ با سال ۱۳۹۹ (ارقام به میلیون ریال)			
رشته	۱۳۹۹	۱۴۰۰	رشد (%)
آتش سوزی	۵۱.۸۰۴	۶۴.۸۴۰	۲۵
باربری	۶.۷۳۷	۹.۲۱۶	۳۷
حوادث گروهی و انفرادی	۲.۷۷۶	۲.۸۳۳	۲
حوادث راننده	۱۱۲.۵۶۱	۱۳۶.۱۲۵	۲۱
بدنه اتومبیل	۱۰۶.۸۵۱	۸۳.۶۶۰	(۲۲)
شخص ثالث و مازاد	۸۸۳.۴۹۲	۱.۰۴۴.۵۸۱	۱۸
درمان	۲۱۵.۵۱۰	۲۶۹.۱۱۷	۲۵
شناور و بدنه کشتی	۷۶.۳۳۱	۸۶.۰۷۹	۱۳
مهندسی	۹.۰۷۹	۳۴.۹۵۵	۲۸۵
مسئولیت	۷۴.۳۲۶	۹۲.۵۲۵	۲۴
سایر انواع بیمه	۳۵۷	۱.۰۵۹	۱۹۷
زندگی (عمر)	۲۲.۲۴۶	۴۵.۸۳۶	۱۰۶
جمع کل	۱.۵۶۲.۰۶۹	۱.۸۷۱.۰۰۰	۲۰

### خسارت پرداختی :

شرکت بیمه امید در سال ۱۴۰۰ مبلغ ۱/۱۵۱ میلیارد ریال خسارت به بیمه گذاران پرداخت نموده که این مبلغ نسبت به سال ۹۹، ۳۵ درصد رشد داشته است.

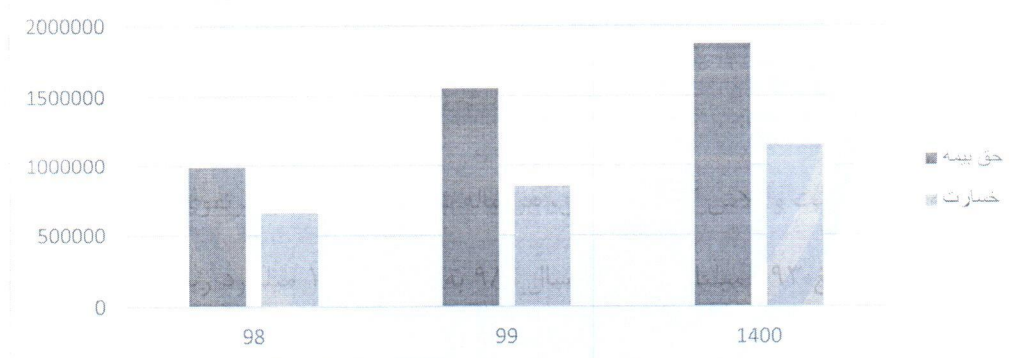


آمار مقایسه ای خسارت پرداختی سال ۱۴۰۰ با سال ۱۳۹۹ (ارقام به میلیون ریال)

رشته	۱۳۹۹	۱۴۰۰	رشد
آتش سوزی	۱۶.۵۷۲	۵.۴۳۰	(۶۷)
باربری	۰	۶.۰۰۰	۱۰۰
حوادث گروهی و انفرادی	۱۲	۱.۶۵۵	۱۳۷
حوادث راننده	۵۲.۳۵۳	۸۴.۵۷۰	۶۱
بدنه اتومبیل	۶۳.۰۲۷	۶۶.۷۷۸	۶
شخص ثالث و مزاد	۵۱۳.۹۸۹	۶۸۸.۸۵۷	۳۴
درمان	۱۴۸.۸۹۴	۲۰۹.۸۷۹	۴۱
بدنه شناور	۲۲.۴۴۱	۱۸.۸۱۲	(۱۶)
مهندسی	۱.۹۶۵	۵۲۷	(۷۴)
مسئولیت	۲۵.۸۱۷	۴۷.۲۲۹	۸۳
زندگی (عمر)	۶.۹۲۳	۲۱.۰۱۸	۲۰۰
سایر	۱.۳۰۰	۳۲۰	(۷۵)
جمع کل	۸۵۳.۳۲۲	۱.۱۵۱.۰۰۰	۳۵

### 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 ۹۹۳ میلیارد ریال در سال ۹۸ به مبلغ ۱.۵۶۲ میلیارد ریال در سال ۹۹ و از مبلغ مذکور به ۱/۸۷۱ میلیارد ریال در سال ۱۴۰۰ رسیده است. به دنبال رشد پرتفوی، خسارات پرداختی نیز افزایش یافته است. خسارات پرداختی از مبلغ ۶۶۱ میلیارد ریال در سال ۹۸ به مبلغ ۸۵۳ میلیارد ریال در سال ۹۹ و از مبلغ مذکور به مبلغ ۱/۱۵۱ میلیارد ریال در سال ۱۴۰۰ افزایش یافته است.



### حوزه مالی و سرمایه گذاری

#### الف) زیرساخت‌های مالی

- اقدام به استفاده بهینه از منابع مالی در سیستم‌های بانکی و بازار سرمایه 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 صورت وضعیت مالی، صورتحساب سود و زیان، گردش وجوه نقد منضم به یادداشت‌های مربوط به هریک 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 ۱۴۰۰ مبلغ ۱۸۰ میلیارد ریال می‌باشد که نسبت به سال قبل ۳۳ درصد افزایش داشته است و در مجموع ۹/۵ 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 ۱۴۰۰ بالغ بر ۱۲۶ میلیارد ریال بوده که نسبت به سال ۹۹، ۴۰ درصد افزایش یافته است و در مجموع ۶/۷ درصد کل پرتفوی شرکت می‌باشد که این نسبت در مقایسه با سال مالی قبل یک درصد افزایش 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 ۹۹ و ۱۴۰۰

ارقام به میلیون ریال

شرح	بودجه مصوب ۹۹	عملکرد سال ۹۹	انحراف/درصد	بودجه مصوب ۱۴۰۰	عملکرد سال ۱۴۰۰	انحراف/درصد
حق بیمه صادره	۱.۰۵۱.۲۲۴	۱.۵۶۲.۰۶۹	۵۶	۱.۴۹۸.۰۰۰	۱.۸۷۱.۰۰۰	۵۲
خسارت پرداختی	۷۹۹.۰۰۰	۸۵۳.۳۲۲	(۷)	۸۹۸.۱۰۰	۱.۱۵۱.۰۰۰	(۴۶)
درآمد سرمایه گذاریها	۱۷۲.۴۰۰	۳۳۲.۲۳۴	۹۳	۳۶۵.۰۰۰	۱۷۷.۶۷۵	(۵۱)
سودناخالص فعالیت بیمه ای (عملیاتی)	۹۰.۴۶۴	۲۵۲.۰۰۷	۱۷۸	۱۱۳.۵۶۶	(۳۰۸.۹۸۰)	(۱۷۲)
هزینه های اداری و عمومی پرسنلی	۱۴۱.۷۱۶	۱۳۴.۷۰۸	(۵)	۱۷۹.۳۴۴	۱۸۱.۳۰۱	(۱)
سود خالص	۴۶.۱۴۷	۲۶۶.۲۸۵	۴۷۷	۶۰.۸۶۹	(۳۹۷.۹۵۱)	(۵۵۰)

همانطوریکه ملاحظه می فرمائید حق بیمه صادره شرکت در سال ۱۴۰۰، نسبت به بودجه مصوب ۵۲ درصد افزایش و نسبت به حق بیمه سال ۹۹، ۲۰ درصد رشد داشته است. خسارت پرداختی شرکت در سال ۱۴۰۰ نیز نسبت به بودجه مصوب، ۴۶ درصد افزایش داشته است، همچنین خسارت پرداختی این شرکت نسبت به سال قبل از رشد ۳۵ درصدی برخوردار بوده است که عمده دلیل آن، حل و فصل پرونده های در جریان، افزایش مبلغ دیه در سال ۱۴۰۰ و پرداخت خسارت های مربوط به بیمه نامه های صادره سال های ۹۷ و ۹۸ و ۹۹ بوده که در سال های مذکور، حق بیمه های صادره شرکت از رشد قابل توجهی برخوردار بوده است. همچنین رشد حق بیمه صادره شرکت در سال جاری نسبت به سال های قبل کاهش یافته است.

درآمد سرمایه گذاری های این شرکت در سال ۱۴۰۰ نسبت به بودجه مصوب سال ۱۴۰۰ معادل ۵۱ درصد و نسبت به عملکرد سال ۹۹، ۴۶ درصد کاهش داشته است که عمدتاً ناشی از وضعیت نامناسب بازار سرمایه و کاهش شاخص های بازار سرمایه، کاهش حجم معاملات و قیمت ها در بازار بورس اوراق بهادار تهران بوده است و با توجه به اینکه عمده خرید سهام شرکت های بزرگ در اوایل سال ۱۳۹۹ بوده است لذا از خرید و فروش سهام در سال ۱۴۰۰ عملاً سودی حاصل نگردیده 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. شرکت در سال ۱۴۰۰ براساس محاسبات مثلثی برای کفایت ذخائر بخصوص کفایت ذخائر شخص ثالث مبلغ ۶۴۵ میلیارد ریال بعنوان IBNR علاوه بر ذخیره خسارت معوق اخذ شده برای بیمه نامه های شخص ثالث، ذخیره در حسابها منظور نمود که باعث گردید خسارت و مزایای پرداختی به مبلغ ۱/۵۹۵ میلیارد ریال بالغ گردد در حالیکه خسارت واقعی پرداخت شده در سال ۱۴۰۰ مبلغ ۱/۱۵۱ میلیارد ریال بوده است، بدین معنی که عملاً تفاوت در مبلغ خسارت پرداختی واقعی و خسارت و مزایای پرداختی معادل ۴۴۴ میلیارد ریال می باشد که باعث زیان هنگفت فعالیت های بیمه ای و زیان خالص سال جاری گردیده است.

ضمناً اعمال IBNR معادل ۶۴۵ میلیارد ریال بنا به اعلام بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران صورت گرفته است.

ارقام به میلیون ریال

### ج) فعالیت های سرمایه گذاری :

ردیف	نوع سرمایه گذاری	سال ۱۳۹۹		سال ۱۴۰۰	
		مبلغ سرمایه گذاری	مبلغ سود	مبلغ سرمایه گذاری	مبلغ سود
۱	سهام بورسی و سایر اوراق بهادار	۳۶۸.۴۶۴	۱۶۲.۲۲۵	۸۶۱.۷۱۴	--
۲	سپرده بلند مدت بانکی	۸۸۷.۶۰۰	۱۷۰.۰۰۹	۱.۱۲۸.۳۱۷	۱۷۷.۶۷۵
	جمع	۱.۲۵۶.۰۶۴	۳۳۲.۲۳۴	۱.۹۹۰.۰۳۱	۱۷۷.۶۷۵

سرمایه گذاری های شرکت در سال ۱۴۰۰، ۱.۹۹۰ میلیارد ریال بوده که نسبت به سرمایه گذاری های انجام شده در سال ۹۹ از رشد ۵۸ 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 ۱۴۰۰، حدود ۱۷۸ میلیارد ریال بوده که نسبت به سال ۹۹، ۴۶ درصد کاهش داشته است که به دلیل کاهش شاخص کل، قیمت سهام و... در بازار بورس اوراق بهادار تهران بوده است.

هیأت مدیره اطمینان دارد با حمایت سهامداران محترم و با تلاش همکاران شرکت در سال ۱۴۰۱ 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 و بهینه نمودن ترکیب پرتفوی سهام در سال ۱۴۰۰ مبلغ سرمایه گذاری ها در بازار بورس اوراق بهادار افزایش یافته که این امر در سال ۱۴۰۱ نیز ادامه خواهد یافت.

#### - چکیده عملکرد حوزه های پشتیبانی :

#### الف) حوزه فناوری اطلاعات

- در سال ۱۴۰۰ 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 امضای تفاهم نامه همکاری فی مابین بانک قرض الحسنه مهر و بیمه امید در خصوص فروش اقساطی بیمه نامه مبتنی بر دریافت تسهیلات، نرم افزار ثبت تسهیلات واسط سیستم بانک و برنامه فناوران برای فروش بیمه نامه های اقساطی تهیه و راه اندازی شد.

- نرم افزار فروش مکانیزه بیمه نامه های درمان مسافرتی اتباع مبتنی بر پاسپورتخوان تهیه و در مرز پلدشت بصورت تستی استفاده شد.

- صدور معرفی نامه های الکترونیک در مراکز درمانی و بیمارستانی در این سال راه اندازی شد.

- بروز رسانی وب سرویس های ارتباطی با سامانه سنها و رفع مغایرتهای اطلاعاتی با این سامانه از جمله فعالیتهای شاخص در این حوزه عملیاتی می باشد.

#### 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 ۱۴۰۰ 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

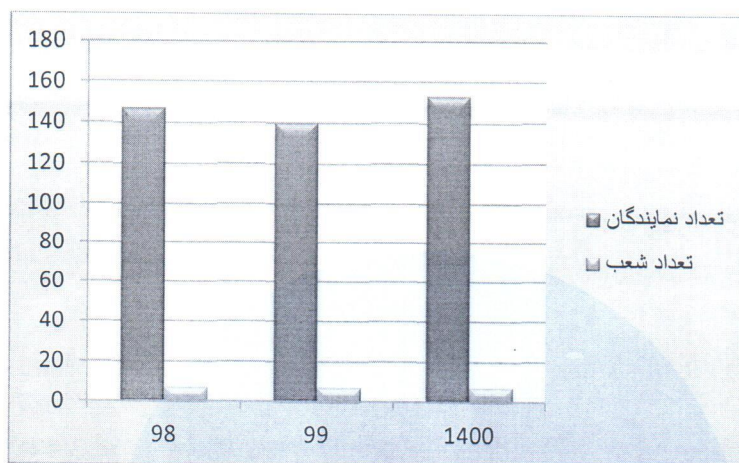
شرکت در ۷ منطقه آزاد تجاری شامل کیش، قشم، چابهار، ارس، انزلی، اروند و ماکو فعال و همچنین دارای سه دفتر ارتباطی در شهرهای تبریز، بندرعباس و ماهشهر می باشد.

#### ب) مناطق ویژه اقتصادی

طبق آخرین مصوبات دولت و دسته بندی های کشوری تا پایان سال ۱۴۰۰، تعداد ۶۴ منطقه جهت فعالیتهای اقتصادی تحت عنوان مناطق ویژه اقتصادی معرفی گردیده اند که حدود ۲۰ منطقه فعال می باشد.

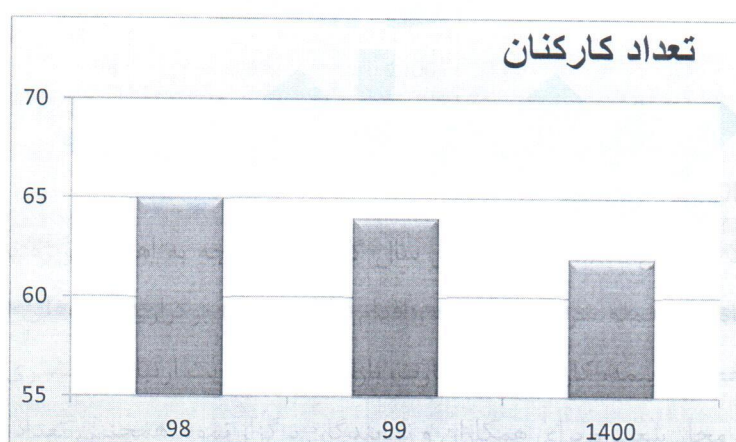
لذا شرکت بیمه امید به منظور افزایش ضریب نفوذ در بازار هدف و گسترش فعالیت های خود نسبت به توسعه شبکه فروش اقدام نمود که این امر منجر به افزایش تعداد نمایندگان شرکت گردیده بطوریکه هم اکنون شرکت دارای ۱۵۳ نماینده فعال می باشد.

در سال ۱۴۰۰ تعداد ۲۰ نمایندگی جدید پس از طی مراحل گزینش، مصاحبه، امتحان و ... جذب و تعداد ۷ نماینده به علت عدم فعالیت لغو 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 ۱۴۰۰ 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 ۶۴ نفر در سال ۹۹ به ۶۲ نفر در سال ۱۴۰۰ تقلیل یافته است.



در سال ۱۴۰۰، شرکت بیمه امید در زمینه ایجاد انگیزه بیشتر و همچنین احقاق حقوق همکاران و بهینه سازی فضای کسب و کار اقدام به تهیه شاخص های ارزیابی عملکرد کارکنان و ارائه کارانه براساس عملکرد پرسنل کرده است.

شرکت در سال ۱۴۰۰ با توجه به آئین نامه وام کارکنان نسبت به امتیازدهی به مضمولان وام جهت اولویت بندی پرسنل برای دریافت وام اقدام و سپس با عنایت به بودجه مصوب وام نسبت به پرداخت وام به پرسنل اقدام 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 قراردادهای

بررسی تخلفات نمایندگان؛ پیگیری پرونده نمایندگان متخلف؛ پاسخگویی به شکایات بیمه گذاران و زیان دیدگان؛ پیگیری پرونده های خسارات باز یافتی، طرح و دفاع از دعاوی حقوقی و کیفری له یا علیه شرکت، تهیه لوایح، نظارت بر فعالیت و کلاء، عضویت و شرکت در جلسات شورای وام، کمیته ریسک مشاوره به واحدهای فنی در انعقاد قراردادهای بیمه ای از فعالیت هایی است که در حوزه حقوقی در سال ۱۴۰۰ انجام شده است،

#### و) حوزه هیأت مدیره

تشکیل ۳۰ جلسه هیأت مدیره در جهت انجام امور جاری شرکت؛ انجام تکالیف و مصوبات مجمع عمومی محترم؛ قدردانی از تلاش های همکاران و مدیرعامل شرکت که با خدمات اضافی خود در سال ۱۴۰۰ با ارزیابی عملکرد و تعیین شاخص های مرتبط با ارزیابی ریسک و سودآوری، زمینه های دستیابی به برنامه های 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 معرفی نامه 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 ۵۰۰ میلیارد ریال به ۱۵۰۰ میلیارد ریال
- ایجاد دفتر ارتباطی در بندر ماهشهر

#### - اهداف و برنامه های پیشنهادی سال ۱۴۰۱:

- شرکت بیمه امید برای سال ۱۴۰۱ 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
- توسعه بیمه های درمان مسافران خارج به داخل کشور

- 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 دارایی 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.
- 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 و یا هر برنامه تغییر و توسعه حسب نظر سهامداران محترم.