

## به سوی چشم انداز

شرکت بیمه حافظ در راستای نیل به اهداف مندرج در سند چشم‌انداز و ارتقای جایگاه خود در سطح کشور به مثابه یکی از شرکتهای مطرح بیمه در رشته های مختلف بیمه گری، مبادرت به طراحی و اعمال «نظام مدیریت راهبردی» در سطح شرکت نموده است در این راستا و در جهت پیگیری تحقق چشم‌انداز خود با جهت‌گیری کلی «پیشتازی در عرصه بیمه گری»، از اوایل سال ۱۳۹۸ اولین سری از مجموعه برنامه‌های «به سوی چشم انداز (۱)» را تدوین و جهت اجرا به کلیه حوزه‌های ستادی و شبکه فروش، ابلاغ نموده است.

در حال حاضر و با همت و جدیت مجموعه مدیران و کارشناسان شرکت، امید می رود که شکل‌گیری نظام‌مند تفکر استراتژیک و اجرای اقدامات با نگاه راهبردی در کلیه سطوح عملیاتی و اجرایی، نمود پیدا کند. توجه مدیران و کارکنان به راهبردها و تعامل اثربخش در بروزرنگهداری برنامه‌ها و همچنین پیگیری جدی عملیاتی شدن پروژه‌های راهبردی در همین راستا قابل ملاحظه است، به نحوی که اهداف، استراتژی‌ها و پروژه‌های مربوط به آنها از دغدغه‌های اصلی و اولویت دار تمامی مدیران و کارکنان شرکت می باشد. با این حال، توجه و سعی وافر مدیریت ارشد شرکت بر این بوده که بینش، منش و روش جمیع آحاد سرمایه انسانی شرکت (بویژه مدیران میانی و کارشناسان) هر چه بیشتر از اقدامات اجرایی، مقطعی و روزمرگی به جامع‌نگری، ارزش خواهی، آینده‌نگری، اقدام توأم با شناخت محیط، بهره‌گیری موثر از منابع و ظرفیت‌های موجود و خلق ظرفیت‌های جدید تغییر یابد. بدیهی است این حرکت دشوار، پیمودن مسیری سخت را می‌طلبد تا شرکت بیمه حافظ به عنوان اولین بیمه خصوصی کشور، بصورت سازمانی توسعه یافته، پاسخ‌گو و متناسب با الزامات محیطی و ارزش‌ها و شرایط منعطف و متحول بازار، همواره به دنبال بهبود و تعالی و کسب موفقیت‌های روز افزون باشد.

شرکت بیمه حافظ در نظام مدیریت راهبردی خود ضمن تدوین اهداف، تا حد توان تلاش مضاعفی نموده تا سنجه‌هایی برای آنها تعریف و مشخص نماید تا امکان پیگیری و ارزیابی مشخص آنها نیز فراهم آید. لذا در اجرا، پیگیری و ارزیابی پروژه‌های راهبردی، ابعاد مشروحه ذیل مد نظر قرار می‌گیرد:

۱- توسعه و تعمیق یادگیری و رشد سرمایه‌های انسانی، سازمانی و اطلاعاتی و ارزش دادن به ابتکارات اجرایی و نوآوری‌ها

۲- بهبود فرایندهای داخلی در ستاد شرکت و شبکه فروش

۳- ارائه خدمات برتر و مطلوب به مشتریان

۴- بهبود نتایج مالی

باور تیم مدیریت شرکت بیمه حافظ بر این است که با پیگیری و جاری سازی کامل نظام مدیریت راهبردی، رویکرد به **سوی عالی بودن** بحول و قوه الهی تحقق می‌یابد.

بنا به مراتب فوق، شرکت بیمه حافظ در صدد برآمده تا با استقرار و پیگیری نظام مدیریت و برنامه‌ریزی راهبردی در شرکت، بدنبال تبلور هر چه بیشتر ویژگی‌هایی مانند همسوگیری، نتیجه‌گرایی، اثر بخشی، کیفیت‌مداری، خدمت‌گزاری و مشتری‌مداری، هدفمندی، اخلاق‌گرایی، توسعه‌گرایی، نواندیشی، سلامتی و اجتناب از تبعیض، شفافیت و از همه مهمتر سهم خواهی از بازارهای بیمه‌گری و استفاده مطلوب از ظرفیت‌های موجود باشد.

## نظام مدیریت راهبردی در شرکت بیمه حافظ

با عنایت به سیر تحول شرکت بیمه حافظ به سمت سازمان استراتژی محور و هدف‌گذاری راهبردی شرکت برای دستیابی و نهادینه کردن فرهنگ مرتبط با آن و همچنین در راستای استقرار کارآمد و اثربخش نظام مدیریت راهبردی، مجموعه برنامه های راهبردی شرکت توسط معاونت برنامه ریزی و با همکاری تنگاتنگ با کلیه بخش ها و حوزه های شرکت، تدوین و همچنین این معاونت به عنوان دبیرخانه نظام مدیریت راهبردی همزمان با تدوین این مجموعه، به بکارگیری عملی آن نیز پرداخت.

### • ارکان نظام مدیریت راهبردی

ارکان نظام مدیریت راهبردی در شرکت بیمه حافظ عبارتند از:

- شورای عالی نظام مدیریت راهبردی
- دبیرخانه نظام مدیریت راهبردی
- کمیته تدوین و تلفیق نظام مدیریت راهبردی
- کمیته پیگیری و ارزیابی نظام مدیریت راهبردی

### «تمایز در ارائه خدمات بیمه ای به بیمه گذاران و ارزش آفرین برای سهامداران»

با اتکال به قدرت لایزال الهی و با الهام از چشم‌انداز کلی و بلندمدت نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران و در پرتو اندیشه، دانش، تخصص، تعهد، ایمان و کوشش برنامه‌ریزی شده و مدبرانه جمعی کارکنان و مدیران، شرکت بیمه حافظ در ۱۰ سال آینده سازمانی خواهد بود توسعه یافته، یادگیرنده و دانش محور که با بهره‌گیری از ویژگی‌های زیر در افق چشم‌انداز مزبور، در صدد است تا با حضور و تعاملی سازنده و اثر بخش در صنعت بیمه کشور به جایگاهی شایسته در منابع انسانی، شبکه فروش، کسب و کار و فن‌آوری در امور بیمه گری، دست یابد.

- سازمانی است توسعه یافته و پاسخگو که متناسب با مقتضیات محیطی، ارزش‌ها، شرایط منعطف و متحول، همواره به دنبال بهبود و تعالی می‌باشد.
- سازمانی دانش محور و مسأله‌گرا که با استفاده از دانش روز در پی یافتن بهترین راه کارها است.
- دارای سرمایه های انسانی دانا، فعال، مسئولیت پذیر، پراکنجه، رضایتمند، مثبت‌اندیش، منضبط، مشتری‌گرا، ارزش‌آفرین، نوگرا و نوآور، با وجدان کاری و روحیه همکاری و تعاون، وفادار، با احساس تعهد و تعلق به شرکت می‌باشد.
- سازمانی است یادگیرنده که یاد می‌گیرد بهترین و برترین باشد، از همین روی:
  - ✓ جامع‌نگر و نظام‌گراست و خود را عضوی مهم از صنعت بیمه کشور می‌داند.
  - ✓ تصویر و آرمانی مشترک از آینده‌ای مطلوب دارد که به همت کارکنان خود در پی تحقق آن می‌باشد.
  - ✓ معتقد به کار گروهی است و از مهارت و توان همفکری، گفتگو و مفاهمه مشترک همه کارکنان با یکدیگر برخوردار است.
  - ✓ در پی ارتقا و غنا بخشیدن به واقع‌گرایی و مثبت‌اندیشی کارکنان خویش است.
  - ✓ همواره در پی کشف روند شرایط محیط بیرونی کسب و کار خود بوده و در جهت دستیابی به بیشینه ترین سود برای شرکت با بهینه‌ترین روش‌ها، در تجزیه و تحلیل محیط‌های مزبور توانمند است.

## بیانیه ماموریت

شرکت بیمه حافظ به عنوان اولین شرکت خصوصی در صنعت بیمه کشور، با رویکرد تأمین انواع پوشش‌های بیمه‌ای، می‌کوشد با؛ «جذب و بکارگیری سرمایه‌های انسانی متخصص، شناسایی نیازهای بیمه‌ای و منافع ذینفعان و ایجاد نوآوری در ارائه خدمات و فرایند بیمه‌گری»، مناسب‌ترین و جامع‌ترین خدمات بیمه‌ای را با سرعت و دقت بالا به مشتریان خود عرضه نماید.

ما شرکتی هستیم که از تمام توانمندی‌ها و منابع به شایستگی استفاده می‌کنیم تا علاوه بر دستیابی به شناختی درست از انتظارات و خواسته‌های مشتریان، خدمات متمایز بهترین شکل ممکن، با کیفیت برتر و منطبق با استانداردهای ملی و با هدف ارزش‌آفرینی در مدیریت خدمت و زنجیره تأمین نیازهای مشتریان، ارائه نماییم.

می‌کوشیم با توجه به تعهدی که نسبت به صاحبان سهام داریم، بهره‌وری مجموع عوامل و منابع را پیوسته افزایش دهیم تا با سودآوری مناسب در بلندمدت بهترین برای سرمایه‌گذاری باشیم.

برای کارکنان شرکت در تمامی سطوح احترام و ارزش ویژه قائل هستیم و با تکیه بر سرمایه‌های انسانی حرفه‌ای، متخصص، دانشگر، مسئولیت‌پذیر، متعهد و اخلاق‌گرا همواره تمام توجه خود را در استفاده از فن‌آوری‌های جدید، دستیابی به نوآوری‌ها و توسعه ظرفیت‌ها و توانمندی‌ها به منظور ارائه خدماتی متنوع و برتر معطوف می‌کنیم تا بتوانیم ضمن انعطاف در برابر شرایط متحول محیطی، در قبال اهداف و مسئولیت‌های ملی نیز عملکردی مطلوب داشته باشیم.

نهایت سعی خود را در حفظ محیط زیست، رعایت حقوق و مصالح جامعه، پایبندی عملی به قوانین و مقررات و صیانت از ارزش‌ها و کرامت انسانی مصروف می‌داریم.