



دستور العمل درجه بندی شعب

شماره سند: WI-BM-01/01

تاریخ: ۱۳۹۸/۰۶/۱۶

پیوست: ندارد

صفحه: ۱ از ۳

۱- هدف:

این دستورالعمل به جهت اطلاع روسا و سرپرستان و همچنین همکاران شعب از مدل و معیارهای درجه بندی و رتبه بندی شعب تدوین شده است. تعیین جایگاه نسبی هر شعبه در میان سایر شعب و توزیع تسهیلات، امکانات و مسئولیت ها در میان شعب براساس درجه و امتیاز شعبه صورت می پذیرد.

۲- دامنه کاربرد:

شعب فعال شهرستان های کشور به جز استان تهران.

۳- مسئولیت ها:

مسئولیت اجرای این دستورالعمل به عهده رئیس اداره ارزیابی عملکرد شعب می باشد و مسئولیت نظارت برحسب اجرای این دستورالعمل بر عهده مدیریت امور شعب بیمه آرمان می باشد.

۴- مدارک ذیربط:

ندارد.

۵- تعاریف:

۱-۵- درجه بندی:

پس از پیاده سازی مدل ارزیابی به روش TOPSIS، براساس مجموع امتیازات شاخص های ارزیابی عملکرد در هر شعبه، گروه های همگن تعریف و در سه دسته درجه ۱، درجه ۲ و درجه ۳ درجه بندی می شوند.

۲-۵- رتبه بندی:

رتبه هر شعبه براساس امتیازات خروجی مدل ارزیابی و براساس جایگاه شعبه در میان سایر شعب تعیین می گردد.

۳-۵- شاخص های ارزیابی عملکرد:

درجه بندی شعب براساس معیارهای مصوب که شاخص های ارزیابی عملکرد نامیده می شوند صورت می پذیرد. پنج شاخص سود حسابداری، ضریب خسارت، حق بیمه صادره، نسبت حق بیمه وصولی به صادره و نسبت خسارت پرداختی به خسارت واقع شده معیارهای ارزیابی عملکرد شعب، درجه بندی و رتبه بندی می باشد. در ادامه تعریف هر شاخص ارائه گردیده است:

- حق بیمه صادره: مجموع مبلغ صدور بیمه نامه ها بدون احتساب مالیات و عوارض با لحاظ الحاقیه های اضافی و برگشتی براساس تاریخ عملیات
- حق بیمه وصولی: مبلغ خالص وصولی بیمه نامه ها براساس تاریخ وصول بدون مالیات و عوارض
- خسارت پرداخت شده: مجموع مبلغ پرداختی بابت خسارت و هزینه های کارشناسی خسارت و بازدید براساس تاریخ پرداخت



دستور العمل درجه بندی شعب

شماره سند: WI-BM-01/01

تاریخ: ۱۳۹۸/۰۶/۱۶

پیوست: ندارد

صفحه: ۳ از ۲

- خسارت واقع شده: مجموع مبلغ حواله های خسارت ثبت شده در تاریخ عملیات
 - ضریب خسارت: حاصل تقسیم خسارت واقع شده به حق بیمه وصولی ضربدر ۱۰۰
 - سود حسابداری: براساس فرمول زیر محاسبه می گردد:
- (حق بیمه صادره - خسارت واقع شده - هزینه های اداری عمومی، پرسنلی و هزینه های صدور و کارمزد نمایندگان و کارگزاران)
- نسبت حق بیمه وصولی به صادره: حاصل تقسیم حق بیمه وصولی بر حق بیمه صادره ضربدر ۱۰۰
 - نسبت خسارت پرداختی به واقع شده: حاصل تقسیم خسارت پرداختی بر خسارت واقع شده ضربدر ۱۰۰

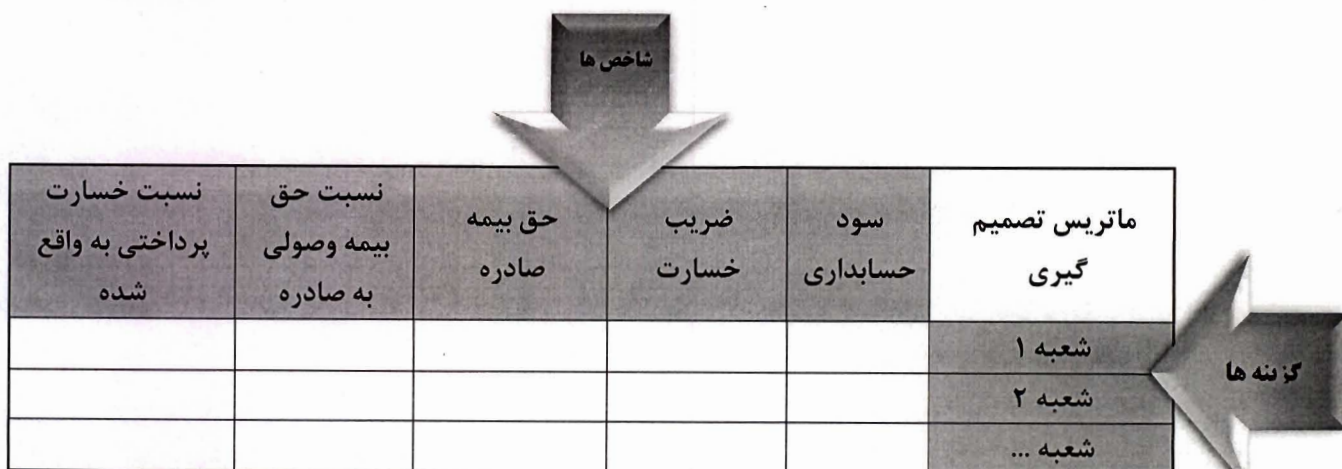
۴-۵- روش Topsis:

روش تاپسیس یکی از روش های تصمیم گیری چند شاخصه می باشد. در این روش، تعدادی گزینه و تعدادی معیار برای تصمیم گیری وجود دارند که با توجه به فرمول های ریاضی و اندازه و وزن معیارها، گزینه ها رتبه بندی و به هر یک از آنها یک امتیاز اختصاص داده می شود. واژه Topsis از حروف اول عبارت *Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution* گرفته شده است.

۶- نحوه اجرا:

درجه بندی شعب براساس آمار شاخص های ارزیابی عملکرد به صورت سالیانه با استفاده از روش تاپسیس اجرا و بروزرسانی می گردد. رتبه بندی شعب به صورت فصلی در انتهای سه ماهه اول، شش ماهه اول و نه ماهه اول هر سال محاسبه و به شعب ابلاغ می گردد.

برای اجرای روش ارزیابی و تعیین امتیاز هر شعبه، ابتدا شاخص های ارزیابی عملکرد با استفاده از خروجی گزارشات سیستم فناوریان خبره و راهکاران سیستم اندازه گیری و ماتریس تصمیم گیری تشکیل می گردد. در این ماتریس ردیف ها، گزینه های تصمیم گیری یعنی شعبه ها و ستون ها، معیارهای تصمیم گیری یعنی شاخص های ارزیابی عملکرد می باشند. مساله، تصمیم گیری در خصوص اولویت گزینه ها با لحاظ تمامی شاخص ها می باشد. اهمیت هر شاخص در تصمیم گیری با وزن شاخص لحاظ می گردد. سپس اوزان هر شاخص و مثبت یا منفی بودن آن ثبت می گردد. با توجه به این مساله که مطلوبیت شعبه در افزایش حق بیمه صادره، سود حسابداری، نسبت حق بیمه وصولی به صادره و نسبت خسارت پرداختی به خسارت واقع شده می باشد، تمامی این شاخص ها مثبت و شاخص ضریب خسارت منفی در نظر گرفته می شود.



شماره سند: WI-BM-01/01

تاریخ: ۱۳۹۸/۰۶/۱۶

پیوست: ندارد

صفحه: ۳ از ۳

دستورالعمل درجه بندی شعب



اهمیت هر یک از شاخص‌های ارزیابی عملکرد در تصمیم‌گیری در خصوص بهترین گزینه، مطابق جدول ذیل می‌باشد. پس از اجرای مدل ارزیابی و انجام محاسبات ریاضی مربوطه، گزینه ایده‌آل مثبت و منفی و فاصله گزینه‌ها با گزینه ایده‌آل محاسبه و نمره هر گزینه بدست می‌آید. با مرتب نمودن نمرات گزینه‌ها، رتبه بندی انجام و جایگاه و رتبه عددی هر شعبه تعیین می‌شود. برای درجه بندی شعب، سه گروه با نمرات مشابه طبقه‌بندی می‌گردند.

وزن شاخص (میزان اهمیت به درصد)	شاخص ارزیابی عملکرد
۳۰	سود حسابداری
۲۵	ضریب خسارت
۲۰	حق بیمه صادره
۱۵	نسبت حق بیمه وصولی به صادره
۱۰	نسبت خسارت پرداختی به واقع شده