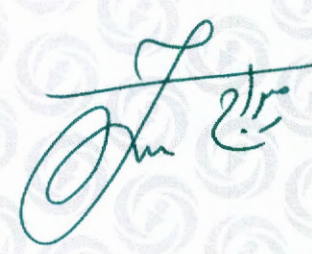





دستور العمل بازدید از دفاتر نمایندگان

شماره سند :
WI-AM-03/01

شماره صفحه	شماره تجدید نظر	تاریخ	شرح تغییرات
کلیه صفحات	00	۱۳۹۷/۰۳/۰۷	صدور اولیه

تهیه کننده / بازنگری کننده	تایید کنندگان		تصویب کننده / ابلاغ کننده
مدیریت امور نمایندگان	مدیریت تحقیق و توسعه	معاونت فروش و توسعه بازار	مدیرعامل
			 

این دستور العمل مهور به مهر آبی " اعتبار دارد " دارای اعتبار است.



دستورالعمل بازدید از دفاتر نمایندگان

شماره سند: WI-AM-03/01

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۳/۰۷

پیوست: ندارد

صفحه: ۱ از ۱۰

۱- هدف:

این دستورالعمل با هدف ارائه رویه‌ای واحد و یکپارچه جهت نظارت بر دفاتر نمایندگان و انعکاس صحیح و شفاف گزارش بازدید به ستاد تدوین شده است.

۲- دامنه کاربرد:

در راستای سیاست‌های نظارتی، دایره شمول این دستورالعمل شامل کلیه بازدیدهایی است که حوزه‌های شعب و ستاد از دفتر نمایندگان حقیقی و حقوقی شرکت بیمه آرمان به عمل می‌آورد.

۳- مسئولیت‌ها:

۳-۱- معاونت فروش و بازاریابی

- نظارت بر حسن اجرای دستورالعمل

۳-۲- مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران

- تایید یا رد مکان معرفی شده از طرف شعبه طی گزارش بازدید اولیه از دفتر نمایندگان
- جمع‌آوری و تحلیل گزارش‌های بازدید و عکس از دفاتر ارسالی از شعب
- پیگیری گزارش دفاتر بازدید نشده و رفع مغایرت‌های موجود در دفاتر بازدید شده
- ارجاع موارد تخلف نمایندگان به کمیته رسیدگی به تخلفات نمایندگان و موارد تخلفات کارشناسان شعب به مدیریت امور شعب

۳-۳- مدیریت های ستادی

- بازدید موردی از دفاتر نمایندگان و اعلام مغایرت‌های احتمالی فنی به مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران در قالب فرم رسیدگی به تخلفات نمایندگان

۳-۴- مدیران شعب

- پیشنهاد مکان معرفی شده از طرف نمایندگان جدید و نمایندگانی که دفاتر خود را جابجا می‌نمایند، به مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران مطابق دستورالعمل‌ها و مقررات ابلاغی
- نظارت بر عملکرد نمایندگان و کارشناسان تحت سرپرستی در خصوص صحت بازدیدهای انجام شده

۳-۵- کارشناسان امور نمایندگان شعب

- انجام بازدید به موقع از دفاتر نمایندگان به صورت دوره‌ای، در بدو فعالیت یا انتقال دفتر ایشان
- تکمیل فرم بازدید و پیگیری اقدامات اصلاحی جهت رفع نواقص مربوط به دفاتر



دستورالعمل بازدید از دفاتر نمایندگان

شماره سند: WI-AM-03/01

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۳/۰۷

پیوست: ندارد

صفحه: ۲ از ۱۰

۴- مدارک ذیربط:

۴-۱- فرم بازدید و ارزیابی نمایندگان (FM-AM-10-01)

۴-۲- فرم بازدید اولیه از دفتر متقاضی نمایندگی (FM-AM-11-01)

۴-۳- فرم کارمندان نمایندگی (FM-AM-15-01)

۴-۳- قرارداد نمایندگی

۴-۴- آیین نامه ۷۵ بیمه مرکزی ج.ا.ایران

۵- تعاریف:

ندارد

۶- نحوه اجرا:

با توجه به اهمیت نظارت بر نمایندگان از کلیه جنبه ها از جمله بعد فیزیکی و فنی، در این دستورالعمل رویه اجرایی بازدیدهای دوره‌ای از دفاتر نمایندگان، به عنوان عناصر اصلی فروش و نماد شرکت بیمه آرمان در نگرش عمومی، بیان گردیده است.

شرکت بیمه آرمان در راستای سیاست های نظارت بر شبکه فروش، شعب خود را ملزم به انجام بازدید از دفاتر نمایندگان کرده و جهت یکپارچه سازی گزارشات رویه واحدی را مشخص نموده است. بازدید از دفاتر شامل دو بخش است. بخش اول مربوط به بازدید از دفتر به هنگام افتتاح یا تغییر مکان دفتر است و بخش دوم بازدیدها مربوط به بازدیدهای دوره‌ای از دفتر نمایندگان در طول فعالیت آنهاست.

۶-۱- بازدید اولیه از دفاتر نمایندگان

رویه انجام بازدید اولیه از دفاتر به هنگام افتتاح یا جابجایی دفتر به صورت زیر انجام می‌شود:

الف. مراجعه حضوری کارشناس امور نمایندگان شعبه به محل معرفی شده به عنوان دفتر

ب. بررسی وضعیت ملک از نظر استاندارد دفتر نمایندگی

ج. ارسال گزارش به مدیریت امور نمایندگان جهت اخذ تاییدیه

۶-۱-۱- استاندارد دفتر نمایندگی

شاخص‌های مورد بررسی در بازدید اولیه از محل معرفی شده به عنوان دفتر نمایندگی شامل: حد صنفی، وضعیت مالکیت، کاربری محل، مساحت دفتر و وضعیت فضای داخلی و بیرونی دفتر می‌باشد. بررسی این شاخص‌ها بر اساس



دستورالعمل بازدید از دفاتر نمایندگان

شماره سند: WI-AM-03/01

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۳/۰۷

پیوست: ندارد

صفحه: ۳ از ۱۰

ملاک‌های معرفی شده در این دستورالعمل و یا الگوی یکسان‌سازی فضای فیزیکی دفاتر نمایندگان انجام می‌پذیرد. مامور انجام بازدید اولیه موظف است استاندارد لازم برای دفتر نمایندگی را بررسی نموده و در صورت برآورد حداقل‌ها، گزارش خود را جهت کسب تایید به مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران ارائه نماید. همچنین در صورتی که محل معرفی شده حدنصاب‌های ذکر شده در این دستورالعمل را برآورده نسازد، مامور انجام بازدید موظف است جهت تعیین مهلت تا زمان معرفی محل مناسب دیگری توسط نماینده، گزارش خود را به مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران ارسال نماید.

۲-۱-۶- حد صنفی (فاصله تا سایر نمایندگی‌ها)

مطابق بند ۵ قرارداد نمایندگی، تا شعاع ۴۰۰ متری هر نمایندگی می‌بایست نمایندگی دیگری از شرکت بیمه آرمان وجود نداشته باشد. این مورد می‌بایست مطابق آدرس دفتر نمایندگی جدید و نمایندگی‌های موجود قبلی مورد بررسی قرار گیرد.

تبصره ۱) نمایندگانی که جهت تاسیس دفتر مکانی را که در مالکیت شان می‌باشد معرفی می‌نمایند از قاعده رعایت حد صنفی مستثنی هستند.

تبصره ۲) محل استقرار دفتر می‌بایست در خیابان‌های اصلی یا خیابان‌های فرعی که دارای کاربری تجاری یا اداریست باشد و از معرفی دفتر در حومه شهر یا خیابان‌های کم تردد و حاشیه‌ای پرهیز شود.

۳-۱-۶- وضعیت مالکیت

مکان معرفی شده به عنوان دفتر نمایندگی می‌بایست وضعیت روشنی از نظر سند مالکیت، سرقفلی و یا استیجاری بودن داشته باشد. این شاخص نیز می‌بایست با توجه به سند مالکیت یا اجاره نامه کنترل شود. مالکیت ملک می‌تواند به نام نماینده یا بستگان درجه یک شامل: پدر، مادر، همسر و فرزند بوده و اجاره‌نامه باید دارای کد رهگیری باشد.

۴-۱-۶- کاربری محل

مکان معرفی شده جهت تاسیس دفتر می‌بایست کاربری تجاری و یا اداری داشته باشد. در غیر این صورت محل معرفی شده مطابق شرایط استاندارد نبوده و قابل تایید نیست. جهت تایید کاربری محل رویت سند مالکیت یا اجاره نامه دفتر ضروری می‌باشد.

۵-۱-۶- مساحت دفتر

زیربنای دفتر نمایندگان شرکت بیمه آرمان می‌بایست حداقل ۱۵ مترمربع باشد. این شاخص نیز می‌بایست با توجه به سند مالکیت یا اجاره نامه چک شود. در صورتی که دفاتر تجاری بین ۱۰ تا ۱۵ مترمربع باشند و دفتر در مالکیت نماینده باشد، با نظر موافق مدیر شعبه و تایید مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران امکان تایید دفتر وجود خواهد داشت.



دستورالعمل بازدید از دفاتر نمایندگان

شماره سند: WI-AM-03/01

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۳/۰۷

پیوست: ندارد

صفحه: ۴ از ۱۰

۶-۱-۶- وضعیت فضای داخلی و بیرونی دفتر

فضای داخلی و بیرونی دفتر باید مطابق ملاک های زیر باشد.

- نمای بیرونی دفتر به گونه‌ای باشد که امکان نصب تابلو با طرح استاندارد وجود داشته باشد. بدین معنا که مشکل قانونی جهت نصب تابلو وجود نداشته باشد (تعارض با قوانین شهرداری، قوانین داخلی مجتمع و ...).
- فضای داخلی دفتر باید به گونه‌ای طراحی یا بازسازی شده باشد که متناسب برای کاربری دفتر بیمه بوده و با طرح یکسان سازی فضای فیزیکی دفاتر نمایندگان مطابقت داشته باشد.

۶-۱-۷- گزارش بازدید اولیه

گزارش بازدید از دفتر نمایندگی با تکمیل فرم بازدید اولیه می بایست ارائه و پس از تایید مدیر شعبه به مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران ارسال می گردد. در صورتی که دفتر بازدید شده مورد تایید مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران باشد دستورات مقتضی جهت افتتاح دفتر صادر می گردد. در غیر این صورت تا زمان معرفی محل مناسب دیگری جهت بازگشایی دفتر کد نمایندگی ایشان توسط مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران به حالت تعلیق درمی آید و مطابق مراتب مندرج در دستورالعمل رسیدگی به تخلفات نمایندگان با ایشان برخورد خواهد شد.

۶-۲- بازدید دوره‌ای از دفاتر نمایندگان

بازدید دوره‌ای از دفاتر نمایندگان به سه بخش تقسیم بندی می شود:

بخش اول توسط کارشناس امور نمایندگان شعبه به صورت مستمر و برنامه ریزی شده و طبق اصول مندرج در این دستورالعمل انجام می گردد. نتایج حاصل از بازدید در هر دوره، فاصله زمانی تا بازدید بعدی را مشخص می نماید.

بخش دوم توسط مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران و به صورت نظام یافته و موردی جهت نظارت دقیق تر و کنترل صحت گزارش های ارسالی از شعبه انجام می پذیرد.

بخش سوم توسط مدیریت های ستادی به صورت موردی و جهت نظارت های فنی مربوط به هر رشته انجام می گردد.

رویه انجام بازدید دوره‌ای از دفاتر نمایندگان به صورت زیر می باشد:

- ا. مراجعه حضوری مامور بازدید بدون هماهنگی قبلی به دفتر نمایندگی
- ب. بررسی اقدامات اصلاحی نماینده در خصوص رفع نواقص ذکر شده در بازدید دوره قبل
- ج. بررسی شاخص های بازدید از دفتر شامل: وضعیت تابلو، وضعیت فضای داخلی، مبلمان و تجهیزات اداری، وضعیت ظاهری نماینده و کارکنان، حضور نماینده در دفتر، وضعیت تبلیغات، وضعیت بایگانی اسناد و مدارک و وضعیت پرونده های بیمه نامه های صادر شده، میزان تسلط بر ارزیابی عملکرد فنی، میزان توجه به ابلاغات شعبه و ستاد
- د. تکمیل فرم بازدید از دفاتر نمایندگان و تهیه عکس از تابلو و فضای داخلی، مبلمان و تجهیزات اداری و وضعیت تبلیغات



دستورالعمل بازدید از دفاتر نمایندگان

شماره سند: WI-AM-03/01

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۳/۰۷

پیوست: ندارد

صفحه: ۱۰ از ۵

۵. ارسال فرم بازدید به انضمام عکس کلیه دفاتر نمایندگان بازدید شده تحت سرپرستی شعبه به مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران از طریق اتوماسیون اداری

۱-۲-۶- شاخص‌های بازدید دوره‌ای از دفاتر نمایندگان

شاخص‌های بازدید از دفاتر و میزان اهمیت آن‌ها مطابق جدول ذیل است. بررسی این شاخص‌ها بر اساس ملاک‌ها و یا نمونه‌های شاهد معرفی شده در این دستورالعمل انجام می‌پذیرد.

جدول ۱. میزان اهمیت شاخص‌های بازدید دوره‌ای از دفاتر

شاخص	میزان اهمیت
وضعیت تابلو	خیلی زیاد
وضعیت بایگانی اسناد و مدارک	خیلی زیاد
میزان تسلط بر ارزیابی عملکرد فنی	خیلی زیاد
وضعیت مبلمان و فضای داخلی	زیاد
وضعیت حضور نماینده	زیاد
وضعیت تبلیغات	زیاد
میزان توجه به ابلاغات	زیاد
وضعیت تجهیزات اداری	متوسط
وضعیت ظاهری نماینده	متوسط

الف. وضعیت تابلو

تابلو نصب شده در دفتر نمایندگی می‌بایست مطابق طرح تابلو مندرج در الگوی یکسان سازی فضای فیزیکی دفاتر نمایندگان شرکت بیمه آرمان بوده و مامور بازدید در هر بار مراجعه نمونه شاهد مورد قبول را همراه خود داشته و با مقایسه تابلو نمایندگی با نمونه شاهد، با ذکر اشکال مشاهده شده بر اساس ملاک‌های زیر اقدام به بررسی می‌نماید. مامور بازدید جهت تکمیل اطلاعات می‌بایست از تابلو عکس‌برداری نموده و به پیوست گزارش بازدید ارسال نماید. در صورتی که تابلو مطابق طرح یکسان سازی فضای فیزیکی دفاتر نمایندگان، نباشد علاوه بر درج در فرم بازدید، مهلت ۱۰ روزه جهت تعویض تابلو داده می‌شود و در صورت عدم تعویض تابلو در مهلت مقرر کد نماینده به حالت تعلیق با صدور غیر مستقیم درآمده و نسبت به معرفی ایشان به کمیته رسیدگی به تخلفات نمایندگان اقدام می‌گردد. ملاک‌های بررسی وضعیت تابلو مطابق نمونه پیوست:



دستورالعمل بازدید از دفاتر نمایندگان

شماره سند: WI-AM-03/01

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۳/۰۷

پیوست: ندارد

صفحه: ۶ از ۱۰

- ابعاد تابلو (حداقل ۱,۵ متر × ۱ متر)
- طرح تابلو (مطابق طرح تابلو مندرج در الگوی یکسان سازی فضای فیزیکی دفاتر نمایندگان)
- جنس تابلو (تابلو چلنیوم یا فلکسی فیس دارای چارچوب فلزی که دارای سیستم روشنایی از داخل باشد)
- نام و کد نماینده (نام نماینده با کد بدون قید القاب و مدرک تحصیلی و ...)
- تلفن نمایندگی (فقط شامل تلفن همراه و ثابت)
- آدرس سایت

ب. وضعیت بایگانی اسناد و مدارک

نماینده می‌بایست در حفظ و نگهداری اسناد و مدارک کوشا باشد و بایگانی بیمه‌نامه‌ها و مدارک بیمه‌گذاران به صورت مرتب در دفتر نمایندگی موجود باشد. بازدید کننده موارد ذیل را در بایگانی نماینده می‌بایست بررسی نماید:

- پروانه دارای اعتبار نمایندگی در دید عموم نصب شده باشد
 - پرونده‌های صدور به تفکیک گروه‌ها و رشته‌های بیمه‌ای
 - ترتیب اسناد به ترتیب زمانی جهت بررسی راحت‌تر مدارک
- همچنین مطابقت قوانین و مقررات شرکت با وضعیت بیمه‌نامه های صادره با توجه به موارد زیر در پرونده های بیمه نامه های صادره بررسی می‌گردد:
- وجود امضاء بیمه گذار در فرم پیشنهاد
 - چاپ شرایط عمومی در بیمه نامه
 - ذکر نحوه پرداخت حق بیمه
 - قبض رسید حق بیمه
 - تناسب نوع بیمه نامه با حدود اختیارات (عدم صدور بیمه‌نامه برای موارد و رشته‌های خاص ابلاغی از طرف ستاد و شعبه و خارج از حدود اختیارات)
 - شرایط خصوصی متناسب با مقررات هر رشته بیمه‌ای
 - وجود مدارک خسارت سال‌های قبل برای بیمه‌نامه‌های رشته‌های مشخص

تبصره ۳) در صورتی که نماینده دارای کارمند دفتری یا کارمند صدور یا بازاریاب باشد می‌بایست وضعیت قرارداد کارمند ایشان مشخص بوده و کلیه مدارک کارمندان نمایندگی مطابق آیین‌نامه ۷۵ اخذ و در بایگانی نمایندگان موجود باشد. در غیر این صورت این مورد در فرم بازدید دوره‌ای برای ایشان درج شده و مهلت ۲۰ روزه جهت تکمیل مدارک داده خواهد شد. همچنین کارشناسان امور نمایندگان شعب موظف به ارسال فرم کارمندان



دستور العمل بازدید از دفاتر نمایندگان

شماره سند: WI-AM-03/01
تاریخ: ۱۳۹۷/۰۳/۰۷
پیوست: ندارد
صفحه: ۷ از ۱۰

نمایندگی به مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران هستند. در صورت عدم معرفی کارمند، افراد به عنوان فاقد سابقه کار شناسایی خواهند شد.

ج. وضعیت فضای داخلی و مبلمان

فضای داخلی دفتر می‌بایست مطابق طرح یکسان سازی فضای فیزیکی دفاتر نمایندگان بوده و از نظافت کافی برخوردار باشد. همچنین در بازدید دوره‌ای وضعیت مبلمان با توجه به نمونه‌های شاهد ارائه شده توسط ستاد و مقایسه نسبی دفاتر نمایندگان با این نمونه‌ها توسط کارشناسان امور نمایندگان شعبه، بررسی می‌گردد.

د. حضور نماینده

نماینده می‌بایست در ساعات اداری در دفتر حضور داشته باشد. همچنین در جهت تکریم ارباب رجوع، ساعات باز بودن دفتر می‌بایست در دید عموم نصب شده باشد. در صورت عدم حضور نماینده در دفتر، کارمند ایشان می‌بایست در دفتر حاضر باشد و یا نماینده دلیل موجهی برای غیبت خود داشته باشد. همچنین وضعیت حضور و غیاب نماینده در جلسات ماهیانه به ایشان یاد آوری می‌گردد.

ه. وضعیت تبلیغات

موارد زیر در دفتر نمایندگی دارای امتیاز می‌باشد:

- پرچم بزرگ بیمه آرمان
- پرچم رومیزی بیمه آرمان
- استند یا تابلو تبلیغات شرکت که فراخور کمپین‌های تبلیغاتی از طرف روابط عمومی شرکت برای نماینده ارسال می‌شود
- بروشور و پوستر آخرین طرح‌های بیمه‌ای مربوط به رشته‌های مختلف
- فایل باز طرح‌های تبلیغاتی و استندها برای نماینده ارسال خواهد شد لذا می‌بایست قبل از هرگونه تغییر محتوایی نسبت به اخذ تاییدیه اقدام نمایند

و. وضعیت تجهیزات اداری

تجهیزات اداری ضروری شامل دستگاه‌های کامپیوتر، چاپگر، اسکنر، دستگاه کپی، خط تلفن، دستگاه POS و گاو صندوق می‌بایست بررسی گردد. تهیه عکس از وضعیت فضای داخلی، مبلمان و تجهیزات اداری جهت پیوست گزارش بازدید ضروری است.



دستورالعمل بازدید از دفاتر نمایندگان

شماره سند: WI-AM-03/01

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۳/۰۷

پیوست: ندارد

صفحه: ۸ از ۱۰

تبصره ۴) نمایندگی، مجاز به استفاده از تنها یک دستگاه POS می‌باشد که می‌بایست متعلق به بانک معرفی شده از طرف شرکت باشد، در صورت وجود بیش از یک دستگاه POS مراتب جهت درج در پرونده و معرفی به کمیته تخلفات گزارش شده و در فرم بازدید دوره‌ای درج خواهد شد. همچنین عدم وجود دستگاه POS نیز در فرم بازدید دوره‌ای درج خواهد شد.

ز. وضعیت ظاهری نماینده و کارکنان

مامور بازدید به هنگام بازدید وضعیت ظاهری نماینده و کارکنان ایشان را بررسی می‌نماید. به عنوان مثال پوشش مناسب شامل لباس رسمی (کت و شلوار و کفش برای آقایان، مانتو مناسب برای خانم‌ها) می‌باشد.

۲-۲-۶- پیگیری و گزارش بازدیدهای دوره‌ای

انجام بازدیدهای دوره‌ای بر اساس نتایج ثبت شده در فرم بازدید، در بازه‌های زمانی منطبق بر جدول زیر می‌بایست به صورت مستمر توسط کارشناس امور نمایندگان شعبه یا مدیر شعبه صورت پذیرد. بدین ترتیب که زمان بازدید بعدی بر اساس رخ دادن هر یک از تعداد عدم انطباق‌ها تعیین می‌شود. به عنوان مثال در صورتی زمان بازدید بعدی به دو ماه بعد موکول می‌شود که یا تعداد عدم انطباق در شاخص‌های با اهمیت زیاد ۲، یا با اهمیت زیاد ۳ الی ۴ و یا با اهمیت متوسط ۲ الی ۳ مورد باشد. بدین معنا که کفایت یکی از شرط‌ها برقرار شود.

جدول ۲. زمان بازدید بر اساس تعداد عدم انطباق‌ها

تعداد عدم انطباق					اهمیت شاخص‌ها
۰	۱	۲	۳	بیشتر از ۳	خیلی زیاد
۰	۲-۱	۴-۳	۶-۵	بیشتر از ۷	زیاد
۰	۱-۲	۲-۳	۴-۶	بیشتر از ۶	متوسط
چهار ماه بعد	سه ماه بعد	دو ماه بعد	یک ماه بعد	۱۵ روز بعد	زمان بازدید

تبصره ۵) در حالی که هیچ عدم انطباقی وجود نداشته باشد، و فاصله دفتر نمایندگی تا شعبه بیش از ۱۵۰ کیلومتر باشد، با نظر مدیر شعبه زمان بازدید بعدی به جای ۴ ماه بعد می‌تواند به ۶ ماه بعد موکول گردد.

موارد عدم انطباق در هر بازدید توسط مامور بازدید جمع بندی و توسط کارشناس امور نمایندگان شعبه به مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران گزارش می‌گردد. در کلیه گزارشات ارسالی موارد دارای نقص می‌بایست با گزارش‌های قبلی مقایسه شده و تغییر وضعیت بررسی و گزارش شود. در صورتی که مورد عدم انطباق از مصادیق دستورالعمل "رسیدگی به تخلفات نمایندگان" باشد، نماینده جهت صدور حکم به این کمیته معرفی می‌گردد و در غیر اینصورت مهلت کافی جهت رفع ایراد داده می‌شود.



دستور العمل بازدید از دفاتر نمایندگان

شماره سند: WI-AM-03/01

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۳/۰۷

پیوست: ندارد

صفحه: ۹ از ۱۰

در هر نوبت بازدید دوره‌ای، مامور بازدید موظف است فرم بازدید قبلی را به همراه داشته و موارد دارای ایراد را کنترل و اقدام اصلاحی انجام شده را پیگیری نماید. در صورت برطرف شدن ایرادات موجود گزارش بازدید انجام شده به انضمام عکس های تهیه شده به مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران ارسال می‌گردد و در صورت عدم تبعیت نماینده، مورد به کمیته رسیدگی به تخلفات گزارش می‌گردد.

۳-۶- بازدید دفاتر توسط مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران

کارشناس امور نمایندگان هر شعبه می‌بایست در ابتدای سال، برنامه بازدید نمایندگان را برای مدیریت امور نمایندگان ستاد ارسال نماید.

مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران ستاد، برنامه ارسالی کارشناسان شعب جهت انجام بازدید دوره‌ای از دفاتر نمایندگان را بررسی نموده و مطابق برنامه ریزی انجام شده گزارش دفاتر بازدید نشده را پیگیری می‌نمایند. همچنین مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران ستاد می‌بایست کلیه عکس ها و گزارش‌های ارسالی از شعب را بررسی و تحلیل نموده و مغایرت های موجود در دفاتر بازدید شده را پیگیری نمایند.

در صورت مشاهده عکس یا گزارش تکراری می‌بایست ضمن اطلاع به مدیر شعبه موضوع را به مدیریت امور شعب جهت تذکر یا ارجاع به کمیته انضباطی کارکنان گزارش شود.

جهت راستی آزمایی گزارشات ارسالی و نظارت دقیق‌تر، کارشناسان امور نمایندگان ستاد در بازه های زمانی سه ماهه به صورت تصادفی اقدام به بازدید از دفاتر نمایندگان در شهرهای مختلف می‌نمایند.

مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران ستاد می‌تواند جهت آموزش، ارزیابی یا ارتقای عملکرد کارشناس امور نمایندگان شعبه در بازدید از دفاتر نمایندگان، از ایشان نیز جهت حضور در فرایند بازدید، دعوت به عمل آورد.

در صورت وجود مغایرت بین وضعیت موجود و وضعیت گزارش شده توسط شعبه طی آخرین بازدید اعلام شده، ضمن اطلاع به مدیر شعبه، دلیل مغایرت ها پیگیری و در صورت احراز عمد یا قصور، گزارش به مدیریت امور شعب جهت تذکر یا ارجاع به کمیته انضباطی کارکنان گزارش می‌شود.

مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران، در بازه های زمانی سه ماهه، گزارش تحلیلی از وضعیت دفاتر نمایندگان، همچنین عملکرد شعب در بازدید از دفاتر نمایندگان را تهیه نموده و موارد اشکالات، ضعف ها یا تخلفات شناسایی شده را به اطلاع شعب می‌رساند.

شعب شرکت موظف هستند نسبت به رفع اشکالات اقدام نموده که موضوع تا حصول نتیجه، توسط مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران پیگیری خواهد شد.



دستورالعمل بازدید از دفاتر نمایندگان

شماره سند: WI-AM-03/01

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۳/۰۷

پیوست: ندارد

صفحه: ۱۰ از ۱۰

۴-۶- بازدید دفاتر نمایندگی توسط مدیریت های ستادی

مدیران و یا کارشناسان ستادی به صورت موردی اقدام به بازدید از دفاتر نمایندگان می نمایند. این بازدیدها برای کارشناسان شعب جنبه آموزشی نیز داشته و به نکاتی جهت توجه بهتر و بیشتر ایشان اشاره خواهد شد. علاوه بر انجام بازدید از دفتر نمایندگی، در این بازدیدها فرم های مربوط به چک لیست هررشته توسط مدیریت های ستادی تکمیل شده و گزارش آن جهت پیگیری بعدی به مدیریت امور نمایندگان و کارگزاران ارسال می گردد. همچنین در صورت وجود تخلف، مورد به کمیته رسیدگی به تخلفات نمایندگان ارجاع داده می شود.

۵-۶- جلسات ماهیانه شعب با نمایندگان

به منظور تعامل بین شعب و نمایندگان تحت سرپرستی کلیه نمایندگان و شعب مکلفند در پایان هر ماه جلسه مشترک برگزار نموده و در جلسه ضمن تحلیل عملکرد نمایندگان و نیازسنجی و رفع مشکلات نمایندگان مراتب بهمراه عکس و صورتجلسه برای کارشناس امور نمایندگان (ستاد) ارسال نمایند .

در این جلسات هر ماه پرتفوی نماینده بررسی و در راستای بهبود نقاط ضعف برنامه ریزی خواهد . همچنین شعب می توانند هر ماه نفر اول فروش در رشته های کم ریسک و فروشنده برتر ماه را معرفی نمایند تا عاملی برای ایجاد انگیزه و میل به پیشرفت باشد.

لازم به ذکر است شرکت و حضور در این جلسات الزامی می باشد .