



فصلنامه علمی - پژوهشی سیاست‌گذاری عمومی، دوره ۵، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۸، صفحات ۲۸۹-۲۷۱

مقاله مروری

جلو‌های گوناگون تنظیم مقررات دلالی بیمه در ایران و جهان

محمود باقری

دانشیار حقوق دانشگاه تهران

لیلی مقیمی^۱

دانش آموخته کارشناسی ارشد حقوق نفت و گاز دانشگاه تهران

(تاریخ دریافت: ۹۸/۱/۱۸ - تاریخ پذیرش: ۹۸/۵/۲۵)

چکیده

امروزه واسطه‌گران بیمه بویژه دلالان بیمه به‌عنوان پل ارتباطی میان بیمه‌گذاران و بیمه‌گران نقش بسزایی در رشد و توسعه صنعت بیمه ایفاء می‌نمایند. دلالان بیمه در راستای کاهش ریسک در بازار بهترین سبد محصولات بیمه‌ای را به بیمه‌گذاران ارائه می‌نمایند. همین امر موجب تنوع‌بخشی به محصولات بیمه‌ای توسط بیمه‌گران و افزایش میزان فروش آنان نیز خواهد گردید. ضرورت روی آوردن به تنظیم مقررات برای محافظت از منافع بیمه‌گذاران در مقابل رفتارهای احتمالی نادرست و فریبکارانه‌ی دلالان بیمه، امری اجتناب‌ناپذیر است. فرضیه این پژوهش بر این مبنا شکل گرفته است که تنظیم روابط دلالی در صنعت بیمه تنها با تکیه بر اصول حقوق خصوصی میسر نبوده و کنترل و دخالت حقوق عمومی در تحت تنظیم قرار دادن این روابط نقش اساسی ایفاء می‌نماید. در این مطالعه ضمن معرفی و برشمردن وظایف و منافع دلال بیمه، وجوه مختلف مقررات‌گذاری دلالی بیمه با ذکر مثال‌هایی از کشورهای مختلف و ایران مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

واژگان کلیدی: تنظیم مقررات، نهاد تنظیم مقررات، دلال بیمه، بیمه‌گر، بیمه‌گذار، بیمه‌نامه.

مقدمه

امروزه بدلیل گسترش صنایع و توسعه رقابت در آنها در سطح جهان، افراد حقیقی، شرکت‌ها، بنگاه‌ها و سازمان‌هایی در عرصه رقابت موفق‌تر از سایرین عمل می‌کنند که ریسک‌های موجود در کسب‌وکار خود را بهتر شناسایی کرده و نسبت به کنترل و مدیریت آنها نیز اقدام بهتری را انجام داده باشند. چرا که اساساً در حوزه‌هایی از کسب‌وکار که ریسک چندانی موجود نباشد و این ریسک‌ها برای تمام فعالان و رقبا روشن و شفاف نباشد، فرصت‌های سرمایه‌گذاری مناسبی نیز ایجاد نمی‌گردد. یکی از روش‌های کنترل ریسک، واگذاری ریسک به طرف ثالث از طریق انعقاد قراردادهای بیمه است. بسته به نوع کسب‌وکار و میزان اموال و دارایی‌های در معرض ریسک، نوع و میزان قراردادهای بیمه متفاوت است. اما قراردادهای بیمه معمولاً قراردادهای ساده‌ای نبوده و دارای پیچیدگی‌های فراوانی می‌باشند که شرکت‌های بیمه با سطح تخصص‌های گوناگون تلاش می‌نمایند با توجه به میزان سرمایه و پشتوانه مالی خود، سطح مطلوبی از ریسک‌های مشتریان را در قالب بیمه‌نامه‌های متنوع پوشش دهند. بازارهای بیمه نیز مانند دیگر بازارها ممکن است دچار کاستی و شکست شوند.^۲ این شکست‌ها در اثر عدم تقارن و عدم اطمینان اطلاعاتی میان دو طرف بازار ایجاد می‌شود (Eckardt, 2002: 6). در اغلب معاملات بیمه، واسطه‌گران ارتباط میان بیمه‌گذار و بیمه‌گر را برقرار می‌کنند. در واقع واسطه‌گران بیمه در نقش بازارساز ظاهر شده و در شناسایی نیازهای مدیریت ریسک و پوشش ریسک به بیمه‌گذاران کمک کرده و ارتباط آنها را با بیمه‌گران مناسب ایجاد می‌کنند. در مجموع دو نوع واسطه‌گر وجود دارد: دلال بیمه و کارگزار بیمه. وجه تمایز اصلی میان دلالان و کارگزاران بیمه به اندازه، دامنه فعالیت و خدماتی است که ارائه می‌دهند. معمولاً دامنه فعالیت کارگزاران بیمه کوچکتر از دلالان بیمه است. کارگزاران بیمه اغلب به فعالیت در کسب‌وکارهای مشتریان (بیمه‌گذاران) کوچک در بازارهای محلی خدمات تمایل دارند، درحالی‌که دلالان بیمه به نیازهای بیمه‌ای کسب‌وکارهای پیچیده و بزرگتر پاسخ می‌دهند. بزرگترین دلالان منطقه‌ای، ملی و بین‌المللی دامنه وسیعی از خدمات پیچیده بیمه‌ای نظیر ایجاد و مدیریت شرکت‌های خودبیمه‌ای^۳، انواع مختلف خدمات کنترل ضرر^۴، مدلسازی ریسک^۵، و ارائه مشاوره‌های مدیریت ریسک^۶ را ارائه می‌دهند (Cummins & Doherty, 2005: 5). امروزه در تمامی بازارهای بیمه جهان، دلال یکی از ارکان فنی و تخصصی بیمه بشمار می‌رود. دلال بیمه در واقع فردی است که طرف مشاوره‌ی فنی

2 - Market Failures

3 - Captive Insurance Companies

4 - Loss Control Services

5 - Risk Modeling

6 - Risk Management Consulting

بیمه‌گذار قرار می‌گیرد، توصیه‌های لازم را به وی ارائه می‌کند و برای حفظ منافع بیمه‌گذار و به‌شکل امین و معتمد خبره و یا وکیل صاحب تخصص بیمه‌گذار به بازار مراجعه می‌کند (قرتکینی، ۱۳۷۶: ۸۴). حال پرسش در اینجا است که آیا اصول حاکم بر حقوق خصوصی می‌تواند به‌تنهایی بر روابط میان دلال‌بیمه و طرفین قرارداد بیمه بویژه بیمه‌گذار که طرف آسیب‌پذیر است حاکمیت نماید بطوری که منافع طرفین معامله بخوبی حفظ گردیده و رضایت طرفین از انعقاد این قرارداد دلالی تامین گردد یا خیر. پاسخ این پرسش، منفی است، چراکه در صورت عدم وجود قواعد آمرانه و چارچوب‌های حقوقی بازدارنده، دلال بصورت فی‌نفسه دارای این قدرت و اختیار می‌باشد که از جایگاه و موقعیت خود سوءاستفاده نموده و برای انتفاع بیشتر از معامله دلالی‌بیمه، فعالیت‌های غیرعادلانه و فریبکارانه‌ای را انجام دهد که بیمه‌گذار را دچار خسارات و ضررهای فراوانی کند. لذا ضروری است چارچوب مشخص قانونمندی تعبیه شود که دلالان‌بیمه را ملزم گرداند تا در آن چارچوب حرکت نمایند و از بیمه‌گذار در مقابل رفتارهای نادرست و فریبکارانه‌ی دلالان‌بیمه محافظت شود. لذا تنظیم مقررات دلالی در صنعت بیمه ضروری است؛ شرایط حاکم بر این صنعت حکم می‌کند که نهاد/نهادهایی در امور دلالی‌بیمه دخالت نمایند. در واقع دلالان‌بیمه شرکتی^۷ از نظر اقتصادی در شمار فعالان مستقل بازار قلمداد می‌شوند که با چندین شرکت بیمه همکاری می‌نمایند، و فعالیت‌های آنان تحت تنظیم مقررات سخت قرار دارد. به‌منظور پیشگیری از زیان شدن این شرکت‌ها در ایجاد ریسک موکل^۸ یا مشتری و حمایت از بیمه‌گذار^۹ در برابر رفتار غیرمنصفانه دلال، نهادهای بیمه‌دولتی^{۱۰} و نهادهای ناظر بر توافقنامه‌های دلالان با شرکت‌های بزرگ بیمه را کنترل کرده و بر جریان مالی آنها نظارت می‌کنند. برخی کشورها برای تنظیم مقررات این روابط، محدودیت‌های قانونی سخت‌گیرانه‌تری ایجاد می‌کنند، به‌عنوان مثال دلالان‌بیمه نمی‌توانند موسس شرکت‌های بیمه باشند، اشخاص نمی‌توانند همزمان به‌عنوان بیمه‌گر و دلال‌بیمه فعالیت کنند (Deloitte CIS Research Centre, 2016: 18). دلالان‌بیمه همانند کارگزار بیمه هیچگونه مسئولیتی در مورد خطرات بیمه‌شده ندارند، بلکه به‌عنوان واسطه میان بیمه‌گر و بیمه‌گذار عمل می‌نمایند؛ فعالیت دلال‌بیمه در کل بازار بیمه است نه برای یک بیمه‌گر خاص، بنابراین نقش او با نقش نماینده بیمه که نمایندگی یک و یا چند بیمه‌گر را بر عهده دارد، متفاوت است. اهمیت دلالی‌بیمه تا آنجاست که کلیه عملیات بیمه‌گری لویدز از طریق دلالان‌بیمه و ۶۰٪ بازار داخلی و خارجی انگلستان از طریق دلال انجام می‌گردد.

7 - Corporate Insurance Brokers

8 - Client

9 - Insured

10 - Government Insurance and Antitrust Supervision Bodies

11 - Antitrust Supervision Bodies

دلال بیمه، در نقش واسطه، با شناسایی نیازهای بیمه‌گذاران حقیقی و حقوقی، بهترین پوشش بیمه‌ای با مناسب‌ترین حق بیمه را از میان بیمه‌گران متعدد فراهم می‌سازد. به دلیل اهمیت فراوان واسطه‌گران بیمه، فدراسیون جهانی واسطه‌گران بیمه^{۱۲} (WFII) در ژانویه سال ۱۹۹۹ در واشنگتن به عنوان نماینده دلالان و کارگزاران بیمه بیش از ۱۰۰ انجمن ملی (در بیش از ۸۰ کشور جهان) و نماینده بیش از ۴۰۰ هزار واسطه‌گر حرفه‌ای از سراسر جهان تشکیل گردید. مسئولیت WFII معرفی منافع واسطه‌گران برای موسسات ملی و افزایش شناخت نقش دلالان و کارگزاران بیمه در تجارت جهانی است (World Federation of Insurance Intermediaries, 2002: 1). مبانی حقوقی تنظیم مقررات فعالیت‌های واسطه‌گری بیمه^{۱۳} در قوانین اختصاصی بیمه مشخص می‌شوند (Deloitte CIS Research Centre, 2016: 18). لذا پس از معرفی دلال بیمه، و وظایف و کارکردهای وی، منافع حاصل از دلالتی بیمه بررسی می‌شود، و وجوه گوناگون این تنظیم مقررات در دیگر کشورها را مطالعه خواهیم نمود.

دلال بیمه

تعریف دلال بیمه

سه دسته بازیگر در بازار بیمه وجود دارد: ارائه‌کنندگان بیمه یا بیمه‌گران (برای مثال شرکت‌های بیمه و شرکت‌های بیمه اتکایی)، واسطه‌گران بیمه (یا دلال بیمه) و مشتریان که تقاضای بیمه آنها به میزان ریسک‌گریزی^{۱۴} آنها بستگی دارد. ناکامل بودن بازارها^{۱۵} به دلایلی همچون عدم تقارن اطلاعات و هزینه‌های معامله، علت اصلی حضور دلالان در بازارهای خدمات مالی همچون بازار بیمه است (Maas, 2006: 3). کارکرد و نقش مفید واسطه‌گران بیمه در بازار بیمه را می‌توان در موارد ذیل برشمرد: ۱- کاهش هزینه انطباق و جستجو توسط واسطه‌گران، ۲- تسهیل خرید بیمه، ۳- تسهیل عرضه بیمه، ۴- بهره‌بردن واسطه‌گران بیمه از مقیاس اقتصادی (London Economics, 2011: 3-6). بدون واسطه‌های بیمه، بیمه‌گران به خدمات ارزان و قابل اطمینان بیمه‌ای دسترسی نداشتند. دو نوع واسطه‌گر مستقل بیمه وجود دارد: ۱- دلال بیمه، و ۲- کارگزار بیمه. کارگزار بیمه در واقع نماینده بیمه‌گر بوده و بدنبال کسب منافع وی است و برای کالاهای بیمه‌ای بیمه‌گر، بازاریابی می‌کند. درحالی‌که دلال بیمه بدنبال منافع بیمه‌ای بیمه‌گذار بوده و تلاش می‌کند با خریداری سبد بهینه محصولات از بیمه‌گران، به بیمه‌گذاران پوشش بیمه‌ای

12 - World Federation of Insurance Intermediaries

13 - Insurance Intermediary Activity

14 - Individual Degrees of Risk Aversion

15 - Market Imperfections

مناسبی ارائه دهد (Cummins and Doherty, 2005: 6). دلال بیمه یک شخص حرفه‌ای است که از دانش و تخصص خود برای کمک به بیمه‌گذار برای یافتن بهترین بیمه برای نیازهای خاص بیمه‌گذاران با قیمت مناسب استفاده می‌کند. دلالان برای بیمه‌گذاران کار می‌کنند، نه یک بیمه‌گر خاص؛ بنابراین می‌توانند اطلاعات مربوط به طیفی از بیمه‌نامه‌های^{۱۶} بیمه‌گران مختلف را به بیمه‌گذاران ارائه دهند. همچنین، آنها می‌توانند در صورت نیاز به طرح دعوی^{۱۷} به بیمه‌گذاران یاری رسانند. شایان‌ذکر است که دلالان بیمه مستقل هستند اما سایر انواع واسطه‌ها^{۱۸} همچون مشاوران^{۱۹}، نمایندگان^{۲۰}، و راهنماها^{۲۱} ممکن است مستقل نباشند. برخی از دلالان بیمه، تنها بیمه‌نامه‌هایی از یک شرکت بیمه خاص را ارائه می‌دهند، لذا پیش از درخواست کمک، می‌بایست از توانایی دلال اطمینان حاصل نمود. دلال بیمه به‌عنوان واسطه‌ی^{۲۲} میان بیمه‌گذار و شرکت بیمه، و بر اساس نیازهای بیمه‌گذار فعالیت می‌کند، نه بر اساس نیازهای خود (Deloitte CIS Research Centre, 2016: 3,6). بند دو ماده یک آیین‌نامه کارگزاری (دلالی) رسمی بیمه مستقیم مصوب ۱۳۹۴ ایران، دلال بیمه را شخص حقیقی یا حقوقی عنوان کرده است که در ازای دریافت کارمزد، مجاز به انجام فعالیت‌های واسطه‌گری و مشاوره خدمات بیمه‌مستقیم بوده و با رعایت قوانین و مقررات مربوط از بیمه‌مرکزی، پروانه کارگزاری (دلالی) رسمی بیمه‌مستقیم دریافت نموده است. در این آیین‌نامه، واژگان کارگزاری و دلالی بصورت معادل در نظر گرفته شده است.

16 - Policies

17 - Claim

18 - Intermediaries

19 - Consultants

20 - Agents

21 - Advisors

22 - Intermediary

وظایف دلال بیمه

دلال بیمه، راهنمای خبره بیمه‌گذار و از طرفی بازاریاب بیمه‌گران در جهان پیچیده بیمه است. دلالان بیمه طیفی از خدمات را ارائه می‌دهند: ۱- ارزیابی نیازهای بیمه‌گذار و بدست آوردن قیمت‌ها^{۲۳} (مظنه‌ها)؛ ۲- مقایسه پوشش بیمه‌ای و حق بیمه‌های^{۲۴} بیمه‌گران مختلف برای یافتن بهترین گزینه برای بیمه‌گذار؛ ۳- تشریح شرایط و ضوابط بیمه‌نامه و هر مورد غیرشفاف دیگر؛ ۴- حصول اطمینان از اینکه بیمه‌گذار اسناد بیمه‌نامه^{۲۵} و مدارک بیمه^{۲۶} صحیحی دریافت می‌کند؛ ۵- سروکار داشتن با هزینه‌ها یا مبادلات میان مدت^{۲۷}، و اطمینان از اینکه بیمه‌نامه بیمه‌گذاران سر وقت تجدید^{۲۸} می‌شود (Chartered Insurance Institute).

بطور کلی کارکردهای دلالان بیمه عبارتند از: ۱- ارائه اطلاعات؛ ۲- بازاریابی^{۲۹}؛ ۳- انتقال^{۳۰}؛ ۴- کاهش هزینه‌های مشارکت^{۳۱} و ۵- ارائه خدمت (Insurance Brokers Code of Conduct Directive No. SIB/011/1995). در برخی موارد استحصال بیمه برای بیمه‌گذار مشکلاتی دربردارد. برای مثال، ممکن است سرمایه بیمه به حدی باشد که بیمه‌گر قادر به پذیرش تمامی آن نباشد و یا بیمه به گونه‌ای باشد که همه‌ی بیمه‌گران آمادگی پذیرش آن را نداشته باشند. بنابراین بیمه‌گذار ناگزیر است به دلال بیمه مراجعه کند و وی با اطلاعاتی که از بازار بیمه دارد می‌تواند در فاصله‌ای کوتاه با مراجعه به بیمه‌گری که در پذیرش بیمه موردنظر سابقه دارد، بیمه‌نامه را تحصیل نماید (قرتکینی، ۱۳۷۶: ۸۵).

23 - Quotes

24 - Premium

25 - Policy Documents

26 - Certificates of Insurance

27 - Mid-term Changes or Queries

28 - Renew

29 - Market-Maker Function

30 - Transformation Function

31 - Reduction of Participation Costs

منافع و مزایای دلای بیمه

واسطه‌گران بیمه با: ۱- شناسایی ریسک‌هایی که بیمه‌گذاران با آنها مواجه هستند، ۲- کاهش هزینه‌های توزیع بیمه، ۳- کاهش هزینه‌های جستجو برای بیمه‌گذاران، ۴- کاهش عدم قطعیت میزان ریسک بیمه‌گذاران بالقوه^{۳۲}، و قابلیت اعتماد^{۳۳} و استواری مالی^{۳۴} شرکت‌های بیمه، ۵- کاهش نابرابری در قدرت چانه‌زنی^{۳۵}، ۶- حمایت از بیمه‌گذاران در طرح‌دعوی حقوقی، ۷- حفاظت و پشتیبانی از رقابت در بازار بیمه، نقش کلیدی در این بازار ایفاء می‌نمایند (London Economics, 2011: 1). واسطه‌گران بیمه در اقتصاد کشورهایی که دارای بستر توسعه فعالیت‌های واسطه‌گری بیمه هستند، نقش بسزایی دارند. برطبق گزارش نهاد خدمات مالی انگلستان^{۳۶} (FSA)، در سال ۲۰۰۹-۲۰۱۰ تعداد ۱۴,۹۴۵ شرکت واسطه‌گر بیمه ثبت شدند. مجموع درآمد این شرکت‌ها در بازار بیمه برابر با ۱۴,۹ میلیارد پوند اعلام گردید. سهم مستقیم و غیرمستقیم دلان بیمه عمومی انگلستان در تولید ناخالص داخلی (GDP) این کشور حدود ۱٪ است که این مقدار معادل با سهم بخش کشاورزی در اقتصاد انگلستان می‌باشد (London Economics, 2011: 2,9). در میان واسطه‌گران بیمه، دلان بیمه از جایگاه خاصی در صنعت بیمه و بیمه‌گذاران برخوردارند. دلان در پوشش ریسک‌ها تخصص داشته و به اجرای مناسب برنامه‌های بیمه کمک می‌کنند. اولاً، باتوجه به شناخت نیازهای شرکت‌های نفت و گاز، دلان بیمه اطلاعات مربوط به خرید یک برنامه‌ی بیمه، حق بیمه‌ها^{۳۷}، و تاریخچه‌ی مطالبات بیمه^{۳۸} را از طرف بیمه‌گذاران، جمع‌آوری و ارزیابی می‌کنند؛ ثانیاً، دلان بیمه، مشتریان خود را از حمایت حاصل از پوشش بیمه‌ی خریداری شده، گزینه‌های بیمه‌ای موجود، سطوح پوشش موجود، روش‌های بهینه‌ی خرید و ساختار بیمه‌نامه‌ها آگاه می‌سازند. لذا به منظور بهینه‌سازی هزینه‌های حق بیمه و سطوح پوشش، برنامه‌های بیمه را باید بصورت متفاوتی سازمان‌دهی کرد. دلان از دانش برنامه‌های بین‌المللی برخوردار بوده و می‌توانند ساختاری را ارائه دهند که بتواند با ریسک‌هایی که شرکت‌های بین‌المللی با آنها مواجه می‌شوند، بخوبی متناسب باشد. ثالثاً، دلان بیمه در انتخاب برنامه‌های بیمه مناسب به مشتریان کمک کرده، گزینه‌های مختلف پوشش در یک بیمه‌نامه، شرایط و ضوابط، و شرکت‌های بیمه موجود مختلف را پیشنهاد می‌دهند. با مشاوره مستقل خارجی، بنگاه‌های بین‌المللی می‌توانند رویه‌ی صحیح مدیریت ریسک را بر مبنای خدمات مشاوره و بینشی که

32 - The Riskiness of Potential Insurance Clients

33 - Reliability

34 - Financial Robustness

35 - Asymmetric Bargaining Power

36 - Financial Services Authority

37 - Premiums

38 - Insurance Claims

دلال بیمه ایجاد می‌کند، انتخاب نمایند؛ رابعاً، دلال بیمه می‌تواند علاوه بر اطلاعات موجود در مورد مدیریت ریسک و بیمه در شرکت بیمه، بینش ایجاد کند، انتقال دانش به کارکنان شرکت را تسهیل کرده، و موجب افزایش آگاهی در مورد منافع حاصل از خرید یک برنامه بیمه مناسب شود (Deloitte CIS Research Centre, 2016: 31).

دلایل تنظیم مقررات در دلالی بیمه

همانگونه که پیش‌تر عنوان گردید، اصول و مقررات حقوق خصوصی به‌تنهایی نمی‌تواند از عهده وظایف خود برآید و لازم است تا گونه‌هایی از دخالت دولت در اقتصاد بازار تعریف گردد. یکی از انواع مداخلات دولت که به‌منظور تأثیرگذاری بر رفتار بنگاه‌ها و افراد در بخش خصوصی انجام می‌شود، تنظیم مقررات محسوب می‌گردد (باقری، ۱۳۸۵: ۵۱-۵۴). تنظیم مقررات در یک بخش اقتصادی یا بازار بصورت مستقیم توسط دولت و نهادهای دولتی یا نهادهای مستقل یا نیمه‌مستقل با عنوان نهاد یا نهادهای تنظیم مقررات بخشی یا فرابخشی صورت می‌پذیرد. بخش بیمه نیز از این مطلب مستثنی نیست. لذا دولت یا نهادهای تنظیم مقررات با تدوین و اجرای مقررات ضمن نظارت بر فعالیت‌های بازار بیمه، توسعه رقابت در این بازار، ورود به بازار بیمه و ادغام شرکت‌های بیمه جهت ایجاد انحصار در بازار را نیز رصد می‌نماید (باقری و رحمانی، ۱۳۹۵: ۷۱، ۸۱-۸۷). بدلیل نگرانی از تشویق بیمه‌گذاران به خرید پوشش‌های بیمه‌ای ناکافی توسط واسطه‌گران بیمه، وجود تنظیم مقررات دلالی بیمه برای محافظت از بیمه‌گذاران ضرورت دارد (Eckardt, 2006: 2). از جمله واسطه‌گران بازار بیمه، دلالان بازار هستند که چنانچه دارای خصوصیات و ویژگی‌های لازم برای حضور در عرصه دلالی بیمه نباشند، نه تنها موجب تقویت رقابت در بازار بیمه نمی‌شوند بلکه مشتریان و بیمه‌گذاران را از ورود به این بازار هراسان می‌نمایند. لذا دولت یا نهادهای متولی تنظیم مقررات در این بخش، قوانین، مقررات و آیین‌نامه‌های مشخصی برای دلالان بازار بیمه در کشورهای توسعه‌یافته تهیه و تنظیم کرده‌اند (باقری و رحمانی، ۱۳۹۵: ۷۰-۷۱). در سالیان اخیر، قوانین ملی کشورهای مختلف منسجم‌تر و هماهنگ‌تر شده است. یک عامل مهم موثر این تحول، تشکیل اتحادیه اروپا است. اتحادیه اروپا مقررات بین‌الدولی از جمله «دستورالعمل اتحادیه اروپا در خصوص واسطه‌گران، و پیشنهادات کمیسیون در خصوص واسطه‌گران بیمه»^{۳۹} تدوین کرده است که در آنها توجه خاصی به حوزه قوانین واسطه‌گری بیمه شده است. با این وجود، محتویات این الزامات (برای نمونه، حداقل مدت‌زمان) در کشورهای مختلف متفاوت است، آموزش حرفه‌ای از دو هفته تا چندین ماه از

39 - EU Directive on Intermediaries, Commission Recommendations on Insurance Intermediaries

کشوری به کشور دیگر متفاوت است. نهادهای نظارت بیمه (بصورت مشترک با سازمان‌های دولتی و خودتنظیم^{۴۰} بیمه‌گران و واسطه‌گران) مسئولیت نظارت آموزش حرفه‌ای و توسعه واسطه‌گران را بر عهده دارند. آنها برنامه دروس آموزشی، الزامات (یا صلاحیت‌های) کیفی^{۴۱}، رویه‌های ارزیابی^{۴۲} و غیره را تایید می‌کنند. شایان‌ذکر است که صلاحیت‌های دلالتان شخصی و سازمان‌های دلالی تحت کنترل بسیار سختگیرانه قرار دارد و در مورد صلاحیت‌های کارگزارانی که مشاغل را ترکیب کرده‌اند، سخت‌گیری کمتری صورت گرفته است. در برخی موارد، اشخاص دارای سابقه و تجربه بالا در دلالی بیمه از الزام به آموزش خاص معاف شده‌اند. تنظیم مقررات واسطه‌گران بیمه در کشورهای مختلف، متفاوت است. برخی کشورها (همچون ایتالیا) ثبت‌نام را برای نمایندگان (عاملان) نیز الزام‌آور کرده‌اند. بطور کلی، تنظیم مقررات فعالیت‌های دلالتان بیمه نسبت به کارگزاران بیمه، که توسط دولت تحت تنظیم قرار می‌گیرد، سختگیرانه‌تر است (Deloitte CIS Research Centre, 2016: 18). در سطح اتحادیه اروپا، دلالتان بیمه تحت تنظیم قرار دارند. دستورالعمل واسطه‌گری بیمه ۲۰۰۲^{۴۳} (دستورالعمل ۲۰۰۲) چارچوب تنظیم مقررات دلالتان، کارگزاران و سایر واسطه‌گران بیمه را تعیین کرده است. در ۲۲ فوریه سال ۲۰۱۶ دستورالعمل توزیع بیمه^{۴۴} (IDD) برای تنظیم مقررات واسطه‌گران بیمه توسط قانون‌گذاران اتحادیه لازم‌الاجرا گردید. این مقررات جدید بر روی روشهای فروش محصولات بیمه‌ای معطوف است و همچنین در پی ایجاد زمینه مناسب ارتقای حفاظت از مشتریان، تقویت رقابت، و تسهیل یکپارچه‌سازی بازار میان فعالان بازار بیمه است (Peleckiene, et al., 2017: 138). همچنین در شماری از کشورهای عربی منطقه خلیج فارس همچون امارات متحده عربی، دلالتان بیمه در بخش توزیع بیمه نقش چشمگیری دارند. بطوری که نهاد تنظیم مقررات بخش بیمه این کشور (UAE Insurance Authority) در سال ۲۰۱۳ برای امور دلالی بیمه، مقررات‌گذاری^{۴۵} کرده است (Russignan, Kachwalla, and Kumar, 2017: 11). همچنین اصول رفتاری^{۴۶} دلالتان بیمه در برخی کشورهای جهان از جمله استرالیا (General Insurance Brokers' Code of Practice) و اتیوپی (Insurance Brokers Code of conduct Directive No. SIB/011/1995) تدوین و اجرا می‌شود.

40 - Public and self-Regulated Organisations

41 - Qualification Requirements

42 - Examination Procedures

43 - Mediation Directive 2002/92/EC

44 - Insurance Distribution Directive

45 - New Insurance Broking Regulations

46 - Code of Conduct

بطور کلی، دو مدل اصلی نظارت و تنظیم مقررات فعالیت‌های دلالی بیمه در بازار بین‌الملل وجود دارد: ۱- انگلیسی-آمریکایی^{۴۷} و ۲- اروپای قاره‌ای^{۴۸}. مدل انگلیسی-آمریکایی یک سیستم تنظیم مقررات بسیار سختگیرانه است که از انگلستان و کانادا که در آنجا دلالات بیمه دارای نقش کلیدی در بازار هستند، نشأت گرفته است. در مدل تنظیم مقررات قاره‌ای، حداقل تنظیم مقررات برای فعالیت‌های واسطه‌گری بیمه در نظر گرفته می‌شود (همچون کشورهای آلمان، ایتالیا، اسپانیا). کارگزاران بیمه در این کشورها نقش اصلی را ایفاء نموده و دلالات نسبت به آنان در جایگاه پایین‌تری قرار دارند (Deloitte CIS Research Centre, 2016: 18).

نهاد تنظیم مقررات دلالی بیمه

در آمریکا، سازمان ملی کمیسیونرهای بیمه^{۴۹} (NIAC) نهاد تنظیم مقررات بیمه فدرال می‌باشد. کنترل و نظارت بر فعالیت دلالات بیمه بر عهده‌ی دپارتمان‌های بیمه‌ایالتی^{۵۰} است (Carolán, O'Neill, and Kinnery, 2018: 432). در روسیه، سازمان‌های خودتنظیم (SORs) دلالات بیمه، حوزه‌ی جدیدی در تنظیم مقررات و حمایت قانونی توسعه‌ی بازار دلالاتی بیمه^{۵۱} در روسیه محسوب می‌گردد. نهادهای خودتنظیم دلالات بیمه در روسیه بر مبنای سازمان‌های حرفه‌ای غیرتجاری^{۵۲} تشکیل شده‌اند، عبارتند از: سازمان حرفه‌ای دلالات بیمه^{۵۳} (APIB) با ۳۸ عضو و اتحادیه ملی دلالات بیمه^{۵۴} (NUIB) با ۳۰ عضو. در کانادا، تنظیم مقررات اساساً برای دلالات بیمه و در دو سطح اعمال می‌گردد: ۱- الزامات عمومی^{۵۵} نظیر مجوز الزامی برای عملیات دلالاتی^{۵۶} که در سطح فدرال تعیین می‌شود و ۲- الزامات مقرره‌ای^{۵۷}، دلال را از مشارکت یا دخالت در مدیریت یک شرکت بیمه منع می‌کند؛ اختیار اصلی تنظیم مقررات بیمه به ایالات و سرزمین‌ها تفویض می‌شود. سازمان خودتنظیمی^{۵۸} با عنوان سازمان دلالاتی بیمه کانادا^{۵۹} (IBAC) تأثیر بسزایی در رفتارهای دلالات بیمه با دولت دارد و سطح مناسبی از صلاحیت‌های دلال در کشور را تضمین می‌کند. هر ایالت، سازمان مخصوص به خود را دارد. آنها نمایندگان خود را به IBAC می‌فرستند

47- Anglo-American

48 - Continental

49 - National Association of Insurance Commissioners

50 - State Insurance Departments

51 - Insurance Broking Market

52 - Non-commercial professional associations

53 - Association of Professional Insurance Brokers

54 - National Union of Insurance Brokers

55 - General Requirements

56 - Broking Operations

57 - Provision

58 - Self-Regulated Organisation

59 - Insurance Broker Association of Canada

تا فعالیت‌های دلّالانی که در سطح فدرال فعالیت می‌کنند و نیز توسعه استانداردهای تنظیم مقررات پیشنهادی از سوی سازمان‌های منطقه‌ای را تنظیم نمایند. بعلاوه IBAC مسئولیت تأیید صلاحیت‌های متخصص بیمه و لابی‌کردن^{۶۰} منافع دلّال‌بیمه در سطح فدرال را نیز بر عهده دارد. مطابق با قانون فدرال، که فعالیت دلّال را تنظیم می‌کند، سازمان‌های دلّال از سال ۱۹۸۰ به‌عنوان سازمان‌های خودتنظیمی تشکیل شده‌اند. نهاد تنظیم مقررات و توسعه بیمه هند^{۶۱} (IRDA) در هند، کمیسیون اوراق بهادار و سرمایه‌گذاری استرالیا^{۶۲} (ASIC) در استرالیا، و شورای ثبت دلّالان بیمه^{۶۳} در انگلستان نهادهای تنظیم مقررات بیمه بشمار می‌روند. مطابق قانون تأسیس بیمه مرکزی ایران و بیمه‌گری، بیمه مرکزی ایران (ماده یک) و یکی از ارکان اصلی آن با عنوان شورای عالی بیمه (ماده ۱۷)، نهادهای تنظیم مقررات بخش بیمه در کشور محسوب شده و بالطبع اختیار تنظیم مقررات دلّالی بیمه را نیز بر عهده دارند (هادی‌فر، ۱۳۸۹: ۲۸۹).

وجوه مختلف تنظیم مقررات دلّالی بیمه

اخذ مجوز

یکی از عناصر اصلی کنترل و نظارت بر دلّالی بیمه در بازارهای بیمه، صدور مجوز ورود به فعالیت‌های دلّالی بیمه است. در اغلب کشورها، انجام فعالیت‌های دلّالی بیمه مستلزم اخذ مجوز از نهاد تنظیم مقررات بیمه می‌باشد. برای نمونه، مجوز دلّالان بیمه در آمریکا را دپارتمان‌های بیمه ایالتی^{۶۴} صادر می‌کنند (Carolan, O'neill, and kinnery, 2018: 432). نوع مجوزهای صادره آمریکا از ایالتی به ایالت دیگر متفاوت است. در برخی ایالت‌ها در صدور مجوز تمایزی میان دلّال و بیمه‌گذار قائل نشده و همه مجوزها با عنوان مجوز «تولیدکننده»^{۶۵} صادر می‌شود، در برخی ایالات دیگر، مجوزهای جداگانه‌ای برای دلّال و کارگزار بیمه صادر می‌شود. در شماری از ایالات بر اساس خدماتی که واسطه‌گران بیمه ارائه می‌دهند، مجوزهای متمایزی برای آنها صادر می‌گردد (Insurance Information Institute, 2004: 2). در هند، دلّالان بیمه، مطابق با ماده ۱۱ بخش ۲ قانون دلّالی بیمه، مجوز فعالیت خود را بایستی از نهاد تنظیم مقررات و توسعه بیمه هند^{۶۶} IRDA دریافت کنند (Insurance Brokers Regulations, 2017). در انگلستان نیز دلّالان بیمه

60 - Lobbying

61 - Insurance Regulatory and Development Authority of India

62 - Australian Securities and Investments Commission

63 - Insurance Brokers Registration Council

64 - State Insurance Departments

65 - Producer

66 - Insurance Regulatory and Development Authority of India

مكلف به ثبت الزام آور و دریافت مجوز^{۶۷} می‌باشند. با وجود این، در شماری از کشورها همچون آلمان هیچگونه محدودیتی برای حضور دلال بیمه در نظر گرفته نشده است (LIIBA & EY, 2018: 6).

شورای عالی بیمه در اجرای ماده‌ی ۶۸ قانون تاسیس بیمه‌ی مرکزی ایران و بیمه‌گری، آیین‌نامه شماره شش با عنوان آیین‌نامه‌ی دلالی رسمی بیمه را در سال ۱۳۵۲ تصویب کرده و بیمه مرکزی ایران با عنایت به مفاد این آیین‌نامه از سال ۱۳۵۳ صدور پروانه‌ی دلالی را از این زمان آغاز نموده است (سایت بیمه مرکزی ایران). در فصل دوم آیین‌نامه کارگزاری (دلالی) رسمی بیمه مستقیم مصوب ۱۳۹۴ که جایگزین آیین‌نامه شماره شش با عنوان آیین‌نامه دلالی رسمی بیمه مصوب ۱۳۵۲ شده است، از ضوابط اعطای پروانه دلالی بیمه سخن به میان آمده است^{۶۸}.

شفاف‌سازی اطلاعات

یکی از وجوهی که نهادهای تنظیم مقررات در کشورهای مختلف بر آن تاکید دارند، شفاف‌سازی اطلاعات و دستمزد و حق الزحمه دلالی بیمه برای مشتریان است. امتناع دلال بیمه از آشکارسازی و افشای حق الزحمه خود در ابتدای فعالیت ممکن است موجب سوءاستفاده وی از این مطلب شده و وجوه بیشتر و غیرمعارفی از مشتری اخذ گردد. به عنوان مثال، در استرالیا، دلالان بیمه بایستی مشتریان خرده‌فروشی^{۶۹} خود را در جریان حق الزحمه^{۷۰} مربوط به ارائه مالی خود قرار دهند (Norton Rose Fulbright, 2017: 6). در سطح اتحادیه اروپا، مقررات IDD واسطه‌گران بیمه را مكلف نموده است که پیش از انعقاد قرارداد ماهیت و مبنای دستمزد خود را افشاء کنند. همچنین، واسطه‌گران بیمه بایستی اطلاعات مشخصی را به بیمه‌گذاران ارائه دهند (از جمله سند اطلاعات محصولات^{۷۱} که در آن خصوصیات اصلی قرارداد پیشنهادی بیان شده است) (Peleckiene, et al., 2017: 138). در آیین‌نامه شماره ۸۳، با عنوان آیین‌نامه کارمزد نمایندگی و دلالی رسمی بیمه مصوب ۱۳۹۲، به‌طور تفصیلی به شفاف‌سازی و بیان اطلاعات راجع به

67 - License

۶۸ - ۱- تابعیت دولت جمهوری اسلامی ایران؛ ۲- اعتقاد به اسلام یا یکی دیگر از ادیان رسمی کشور؛ ۳- داشتن گواهی پایان خدمت وظیفه عمومی یا معافیت دائم (برای آقایان)؛ ۴- داشتن حداقل ۲۵ سال سن؛ ۵- نداشتن سوء پیشینه کیفری و سابقه محکومیت ناشی از ارتکاب یا معاونت در یکی از جرایم ارتشاء، تصرف غیرقانونی در اموال دولتی، جعل و تزویر، تدلیس، پولشویی، تبانی و یا مداخله در معاملات دولتی و اخلاف در نظام اقتصادی و جرایم موضوع ماده ۶۴ قانون تاسیس بیمه مرکزی ایران و بیمه‌گری؛ ۶- عدم حجر و عدم شهرت به نادرستی؛ ۷- داشتن حداقل مدرک کارشناسی مورد تایید وزارت علوم، تحقیقات و فناوری؛ ۸- داشتن سابقه کار مفید بیمه‌ای به تشخیص بیمه مرکزی حداقل دو سال برای دارندگان مدرک کارشناسی در رشته بیمه یا گرایش بیمه یا حداقل پنج سال برای دارندگان سایر مدارک کارشناسی؛ ۹- موفقیت در آزمون کتبی و مصاحبه بیمه مرکزی؛ ۱۰- گذراندن دوره آموزشی تخصصی و توجیهی متناسب با رشته و مدرک تحصیلی طبق دستورالعمل ابلاغی بیمه مرکزی و اخذ گواهینامه قبولی.

69 - Retail Clients

70 - Remuneration

71 - Product Information Document

پرداخت دستمزد دلالی پرداخته شده است. مطابق با ماده ۲۲ آیین‌نامه کارگزاری (دلالی) رسمی بیمه‌مستقیم، کارگزار بیمه مکلف است به‌طور مستند تمام اطلاعات لازم درباره بیمه پیشنهادی و نیز نرخ حق بیمه مربوط را برای متقاضی خدمات بیمه تشریح و به وی ارائه و اعلام و بیمه‌نامه را برابر با درخواست و پیشنهادات اعلامی متقاضی خدمات بیمه از مؤسسه بیمه اخذ نماید و در غیر اینصورت مسئول جبران خسارات وارده خواهد بود.

مدیریت تعارض منافع

همواره دلالات بیمه تمایل دارند با جذب مشتریان بیشتر به درآمدهای خود بیفزایند که تحقق این امر مستلزم ارائه بیمه‌نامه‌های جذاب‌تر و دارای مزایای حمایتی بیشتری برای بیمه‌گذاران می‌باشد. از طرف دیگر، این احتمال وجود دارد که دلالات با بیمه‌گران تبانی کرده و در جهت منافع بیمه‌گران، پیشنهادهای با منفعت کمتر و محدودیت بیشتری را به مشتریان خود ارائه دهند. لذا ضروری است دلالات بیمه، تعارضات میان منافع خود و بیمه‌گذاران را در نظر بگیرند. برای مثال، قانون استرالیا دارندگان مجوز AFS را مکلف می‌کند تعارضات میان منافع و منافع مشتریان خود (مشتریان عمده‌فروشی^{۷۲} و مشتریان خرده‌فروشی) را به‌اندازه کفایت مدیریت کنند (Australian Securities and Investments Commission). مقررات خاص قانون شرکت‌های استرالیا، دارندگان مجوز ارائه خدمات مالی را به ارائه سازوکارهای مدیریت تعارض منافع مکلف کرده است (Bennett, 2011: 169). در اتحادیه اروپا نیز در مقررات IDD پیش‌بینی شده است که واسطه‌گران بیمه نبایستی عملکرد کارکنان خود را به‌روشی ارزیابی کنند یا به آنها بگونه‌ای دستمزد بدهند که با وظیفه آنها مبنی بر ارائه بیشترین منافع برای بیمه‌گذاران، تضاد داشته باشد (Peleckiene, et al., 2017: 138).

کفایت و توانایی مالی

یکی دیگر از جوانبی که وجوب تنظیم مقررات در دلالی بیمه را توجیه می‌کند، لزوم کفایت و توانایی مالی دلالات بیمه است. در صورتی که دلالات از منابع مالی کافی برای انجام وظایف خود برخوردار نباشد، ممکن است قادر نباشد پاسخگوی نیازهای بیمه‌گذاران خود بوده و با ورشکستگی موجبات ضرر و زیان مالی آنها را فراهم سازد. مطابق ماده ۱۹ قانون دلالات بیمه ۲۰۱۷ هند، دلالات بیمه بایستی دارای حداقل سرمایه لازم برای فعالیت در بخش دلالی بیمه باشند. بر این اساس، دلالات مستقیم بایستی یک کروور روپیه^{۷۳}، دلالات بیمه اتکایی بایستی چهار کروور روپیه،

72 - Wholesale

73 - Crore Rupees

و دلال ترکیبی بایستی پنج کروار روپیه سرمایه داشته باشد (Insurance Brokers Regulations, 2017). برخورداری از منابع مالی کافی در استرالیا، از جمله الزامات صدور مجوز دلالان بیمه است (Bennett, 2011: 173). در روسیه، مطابق پاراگراف شش بند شش، قانون فدراسیون روسیه در خصوص کسب و کار بیمه^{۷۴}، دلالان بیمه برای عمل به الزامات خود مکلف شده‌اند دارای وجه الضمانی^{۷۵} به شکل یک ضمانت بانکی^{۷۶} حداقل سه میلیون روبلی یا دارای حداقل سه روبلی بصورت امانت نقدی باشند (Law of the Russian Federation on Insurance Business). مطابق ماده ۱۴ آیین‌نامه کارگزاری (دلالی) رسمی بیمه مستقیم، متقاضی مجوز یا پروانه کارگزاری باید با نظر بیمه مرکزی تضمینی به صورت وجه نقد یا اوراق مشارکت بی‌نام با قابلیت بازخرید پیش از سررسید یا ضمانت‌نامه بانکی نزد بیمه مرکزی تودیع نماید.

کفایت تخصص و دانش مرتبط

دلالی بیمه مستلزم استفاده از تخصص و دانش کافی و مرتبط می‌باشد. تخصص دو وجه دارد: تخصص در دلالی بیمه، و تخصص و شناخت کافی از کسب و کار بیمه‌گذاران. در صورتی که دلال بیمه تمامی شرایط اخذ مجوز دلالی را داشته باشد اما دارای تخصص کافی در ارتباط با فعالیتهای دلالی بیمه و کسب و کار مربوطه نباشد، نه تنها نمی‌تواند به بیمه‌گذاران کمکی کند بلکه ممکن است موجب ضرر و زیان آنها نیز شود. برای نمونه، در استرالیا، برخورداری از منابع مالی کافی از جمله الزامات صدور مجوز دلالان بیمه است. از دیگر الزامات مجوز این است که کارکنان دلالان بیمه برای ارائه خدمات مالی و بیمه‌ای آموزش کافی دیده باشند (Bennett, 2011: 175). یکی از وظایفی که در ضمیمه یک قانون دلالی بیمه ۲۰۱۷ هند بر عهده دلالان بیمه گذاشته شده است، آشنایی و اطلاع از کسب و کار و اطلاعات بیمه‌ای مشتریان است (Insurance Brokers Regulations, 2017). در مقررات IDD اتحادیه اروپا واسطه‌گران بیمه ملزم شده‌اند حداقل ۱۵ ساعت آموزش حرفه‌ای در سال داشته باشند (Peleckiene, et al., 2017: 138). در بندهای هفت، هشت، نه، و ده ماده سه آیین‌نامه کارگزاری (دلالی) رسمی بیمه مستقیم، شرایطی که متقاضی دریافت مجوز دلالی می‌بایست دارا باشد برشمرده شده است.

عدم فعالیت در سایر کسب و کارها

74 - Law of the Russian Federation on Insurance Business

75 - Security

76 - Bank Guarantee

عدم فعالیت در سایر کسب‌وکارها و فعالیتهای تجاری از دیگر مواردی است که تنظیم‌گر ممکن است آن را مورد توجه قرار دهد. تاکید برخی نهادهای تنظیم‌مقررات بر این مطلب ناشی از توجه تنظیم‌گر به عدم استفاده از سرمایه دلال‌بیمه در سایر کسب‌وکارها بجز بیمه است. برای نمونه، متقاضی انجام فعالیت دلالی‌بیمه در هند، بر طبق بند اول ماده ۱۳ بخش قانون دلال‌بیمه ۲۰۱۷ هند، صرفاً بایستی در کسب‌وکار دلالی‌بیمه فعالیت کند (Insurance Brokers Regulations, 2017). مطابق ماده ۴۱ آیین‌نامه کارگزاری (دلالی) رسمی بیمه‌مستقیم، شغل کارگزار بیمه‌حقوقی، مدیر عامل، عضو بیمه‌ای هیئت‌مدیره و مسئول شعب کارگزار بیمه‌حقوقی و همچنین موضوع فعالیت کارگزار بیمه‌حقوقی باید منحصرراً انجام فعالیت‌های کارگزاری موضوع ماده دو این آیین‌نامه باشد. همچنین تبصره ماده مذکور بیان می‌دارد کارکنان بیمه‌مرکزی و مؤسسات بیمه و اعضای هیئت‌مدیره آنها، نمایندگان بیمه و کارگزاران بیمه اتکایی و نماینده بیمه‌حقوقی، ارزیابان خسارت و اکچوئران رسمی بیمه^{۷۷} نمی‌توانند در کارگزاری‌های بیمه، سمت یا سهم یا فعالیت داشته باشند. مدیرعامل و اعضای هیئت‌مدیره و مسئول شعب کارگزار بیمه‌حقوقی نیز نمی‌توانند در سایر کارگزاری‌های بیمه اعم از مستقیم و اتکایی، سمت یا سهم داشته یا به‌عنوان کارگزار بیمه‌حقوقی فعالیت داشته باشند.

عدم افشای اطلاعات بیمه‌گذاران

مطابق ماده هشت قانون دلال‌بیمه ۲۰۱۷ هند، دلالان بیمه ملزم به تبعیت از آیین‌نامه‌رفتاری دلالان بیمه جهت ثبت دلالی می‌باشند. در بند d ماده دو این آیین‌نامه، بر عدم افشای اطلاعاتی بیمه‌گذار و اطلاعات کسب‌وکار وی توسط دلال‌بیمه تاکید شده است (Insurance Brokers Regulations, 2017). مطابق با ماده ۲۱ آیین‌نامه کارگزاری (دلالی) رسمی بیمه‌مستقیم، کارگزار بیمه ملزم به حفظ اسرار و اطلاعاتی است که به‌مناسبت شغل خود بدست می‌آورد، در صورت افشای غیرمجاز این اسرار، بیمه‌مرکزی می‌تواند نسبت به عدم‌تمدید یا لغو پروانه کارگزاری وی اقدام نماید.

رسیدگی به دعاوی بیمه‌گذاران

دعاوی و اختلافات میان بیمه‌گذاران از دیگر جلوه‌های تنظیم‌مقررات دلالی بیمه است که اغلب نهادهای تنظیم‌مقررات، دلال را مجاب به رعایت آن می‌نماید. در همین راستا قوانین آمره‌ای مبنی بر شکل‌گیری رویه‌های رسیدگی به شکایات در سازمان‌های فعال در بازار دلالی بیمه بایستی شکل بگیرد. مطابق بند چهارم ماده ۱۳ و ضمیمه یک قانون دلال‌بیمه ۲۰۱۷ هند، متقاضی مجوز

دلالتی بیمه بایستی ضمن رسیدگی به شکایات مشتریان خود، نهاد تنظیم مقررات بیمه (IRDA) را نیز در جریان تعداد و ماهیت این شکایات قرار دهد (Insurance Brokers Regulations, 2017). قانون شرکت‌های استرالیا دلالت بیمه را به برخورداری از رویه‌های حل و فصل دعاوی^{۷۸} داخلی و خارجی (در هنگام سر و کار داشتن با مشتریان خرد) مکلف کرده است (Gerber and Hine, 2018: 30). در آلمان و فرانسه رسیدگی به دعاوی بیمه‌گذاران تحت تنظیم قرار دارد (LIIBA & EY, 2018: 5-6). در بند چهارم ماده چهار آیین‌نامه کارگزاری (دلالتی) رسمی بیمه‌مستقیم، پیگیری پرونده‌های خسارت بیمه‌نامه‌هایی که با کد همان دلالت بیمه صادر شده است، شامل اعلام خسارت و اخذ رسید آن، تحویل مدارک و مستندات لازم برای تشکیل پرونده خسارت به مؤسسه بیمه و مذاکره با مؤسسه بیمه درخصوص خسارت به نمایندگی از بیمه‌گذار، بر عهده دلالت بیمه می‌باشد.

ارائه گزارشات مالی و عملکردی به نهاد تنظیم مقررات

کنترل و نظارت بر دلالت بیمه قابل حصول نیست مگر از طریق ارائه اطلاعات و گزارشات مالی و عملکردی به نهاد تنظیم مقررات. به همین علت، مشاهده می‌شود اغلب نهادهای تنظیم مقررات بیمه، دلالت تحت تنظیم خود را به ارائه گزارشات مربوط به فعالیتهای دلالتی و امور مالی مکلف می‌کنند. در استرالیا، دارندگان مجوز به الزامات اطلاع‌رسانی مداوم مکلف شده‌اند. این الزامات شامل اطلاع‌رسانی به نهاد تنظیم مقررات بیمه استرالیا (ASIC) درباره تخلفات و اتفاقات؛ تغییرات در خصوصیات^{۷۹}؛ نمایندگان مجاز؛ صورتحساب‌های مالی و ممیزی و انتصاب/حذف ممیز می‌شود. بعلاوه، بخش 989B قانون شرکت‌های استرالیا، گزارش‌دهی مالی و الزامات ممیزی را تشریح می‌کند. دارنده مجوز دلالتی بیمه مکلف است صورتحساب سود و زیان ممیزی شده^{۸۰} و ترازنامه^{۸۱} را ظرف مدت چهار ماه از پایان سال مالی برای نهادهای غیرافشایی^{۸۲} و ظرف مدت سه ماه از پایان سال مالی برای نهادهای افشایی^{۸۳} تهیه و تسلیم نماید (Bennett, 2011: 171). دلالت بیمه در انگلستان نیز گزارشات ممیزی‌های الزام‌آور^{۸۴} را به نهاد تنظیم مقررات بیمه این کشور تسلیم کنند. مطابق آیین‌نامه کارگزاری (دلالتی) رسمی بیمه‌مستقیم، کارگزار بیمه حقوقی مکلف است صورتجلسات مجامع عمومی با موضوع تغییر در اساسنامه، تغییر

78 - Dispute Resolution Procedures

79 - Particulars

80 - Audited Profit and Loss Statement

81 - Balance Sheet

82 - Non-Disclosing Entities

83 - Disclosing Entities

84 - Obligatory Audits

میزان سرمایه و یا تغییر در ترکیب اعضای هیئت‌مدیره و صورتجلسات هیئت‌مدیره با موضوع تغییر مدیرعامل، تغییر سمت اعضای هیئت‌مدیره و یا تغییر صاحبان امضای مجاز خود را به بیمه‌مرکزی ارائه نماید (ماده ۱۹). کارگزار بیمه موظف است هر سال تصویر اظهارنامه مالیاتی آخرین دوره مالی خود را به بیمه‌مرکزی ارائه نماید (ماده ۲۷). همچنین کارگزار بیمه‌حقوقی مکلف است هر سال صورت‌های مالی حسابرسی شده خود را همراه با یادداشت‌های پیوست حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز پس از تصویب در مجمع عمومی سهامداران به بیمه‌مرکزی ارائه نماید (ماده ۲۸).

رعایت اصل حسن‌نیت

مطابق ماده هشت قانون دلال‌بیمه ۲۰۱۷ هند، دلالان بیمه ملزم به تبعیت از آیین‌نامه‌رفتاری دلالان بیمه جهت ثبت دلالتی می‌باشند. بند a ماده دو این آیین‌نامه، بر رعایت اصل حسن‌نیت توسط دلالان بیمه تاکید کرده است (Insurance Brokers Regulations, 2017). مطابق ماده ۲۶ آیین‌نامه کارگزاری (دلالی) رسمی بیمه‌مستقیم، کارگزار بیمه باید از رقابت فریبکارانه و ناسالم و انجام تبلیغات علیه مؤسسات بیمه، نمایندگان بیمه و سایر کارگزاران بیمه خودداری کند.

اقدامات تنبیهی و وضع مجازات

مطابق ماده ۴۸، ۴۹ و ۵۰ قانون دلال‌بیمه ۲۰۱۷ هند، در صورت تخلف و تخطی دلال بیمه از رعایت قوانین و مقررات و آیین‌نامه‌های بیمه، نهاد تنظیم مقررات بیمه (IRDA) می‌تواند وی را مشمول جرایم و مجازات‌های مالی، و تعلیق و فسخ مجوز فعالیت دلالی بیمه نماید (Insurance Brokers Regulations, 2017). مطابق ماده ۴۲ آیین‌نامه کارگزاری (دلالی) رسمی بیمه‌مستقیم، بیمه‌مرکزی مرجع رسیدگی به تخلفات کارگزار بیمه از مقررات این آیین‌نامه است. در هر حال، رسیدگی به تخلفات کارگزار بیمه در مرجع فوق‌الذکر مانع از این نخواهد شد که در دادگاه‌های عمومی تخلفات کارگزار بیمه طبق قوانین جزائی و یا مدنی مورد رسیدگی و تعقیب قرار گیرد. ماده ۴۳ قانون مذکور نیز بیان می‌دارد بیمه مرکزی می‌تواند متناسب با نوع، تکرار، تعدد و شدت تخلف، تصمیمات مناسب از تذکر کتبی تا لغو پروانه کارگزاری را صادر نماید.

جمع‌بندی

در این مقاله ضمن شناخت و بررسی دلال‌بیمه و وظایف وی، منافع وجود دلال در بخش بیمه نیز مطرح گردید. فقدان نظارت بر فعالیت دلالان بیمه ممکن است موجبات متضرر شدن بیمه‌گذاران را فراهم آورد، به همین جهت نیاز است که سیاست‌ها و مقررات متناسبی برای

فعالیت‌های دلالی در بخش بیمه تهیه و تنظیم و لازم‌الاجرا گردد. در همین راستا، ابعاد و وجوه گوناگون تنظیم‌مقررات در فعالیت‌های دلالی بیمه در جلوه‌های یازده‌گانه ۱- اخذ مجوز، ۲- شفاف‌سازی اطلاعات، ۳- مدیریت تعارض منافع، ۴- کفایت و توانایی مالی، ۵- کفایت تخصص و دانش مرتبط، ۶- عدم فعالیت در سایر کسب‌وکارها، ۷- رسیدگی به دعاوی بیمه‌گذاران، ۸- ارائه گزارشات مالی و عملکردی به نهاد تنظیم‌مقررات، ۹- عدم افشای اطلاعات بیمه‌گذاران، ۱۰- رعایت اصل حسن‌نیت، و ۱۱- اقدامات تنبیهی و وضع مجازات، بیان گردیده و برای هر یک از ابعاد و وجوه تنظیم‌مقررات دلالی بیمه، نمونه‌هایی از بخش‌بیمه سایر کشورها نیز ذکر گردید. در همین‌راستا نهاد تنظیم‌مقررات بیمه و قوانین و مقررات ناظر بر فعالیت‌های دلالی بیمه در کشور معرفی گردیده و نگاه نهاد تنظیم‌مقررات به امور دلالی بیمه در کشور با عنایت به وجوه مطرح‌شده تنظیم‌مقررات دلالی بیمه مطالعه گردید. خاطر نشان می‌سازد که لزوماً کلیه وجوه و ابعاد تنظیم‌مقررات دلالی بیمه در بخش بیمه یک کشور متجلی نشده و صنعت بیمه هر کشوری باتوجه به خصوصیات و ساختار بخش بیمه و بانکی خود تعدادی از این امور تنظیم‌مقررات را مدنظر قرار می‌دهد. به‌عنوان مثال، بعد مدیریت تعارض منافع در قوانین ایران پیش‌بینی نشده است. باتوجه به مطالعات صورت‌گرفته می‌توان استنباط نمود که فرضیه اولیه این تحقیق در خصوص لزوم ورود حقوق عمومی به حوزه دلالی بیمه از پشتوانه منطقی محکم و مناسبی برخوردار است. به‌همین سبب است که این فرضیه، نمود بیرونی یافته و سیاست‌گذاران تلاش کرده‌اند با تدوین و وضع مقررات متناسب از طریق نهادهای تنظیم‌مقررات بیمه و امور مالی، چارچوب تنظیمی مشخصی برای امور دلالی بیمه ترسیم نمایند.

منابع

- ۱- هادی‌فر، داوود (۱۳۸۹). نهادهای حقوقی تنظیم‌مقررات، ساختار و سازوکار اجرایی، انتشارات عتروت چاپ.
- ۲- باقری، محمود (پاییز و زمستان ۱۳۸۵). اقتصاد مبتنی بر بازار و کاستی‌های حقوق خصوصی، مجله پژوهش حقوق و سیاست، شماره ۱۹، ۴۱-۸۸.
- ۳- باقری، محمود؛ رحمانی، سعید (تابستان ۱۳۹۵). انحصار و رقابت در صنعت بیمه، فصلنامه برنامه‌ریزی و بودجه، سال بیست‌ویکم، شماره ۲، ۶۷-۹۴.
- ۴- قرتکینی، فرزانه (۱۳۷۶). بررسی عوامل موثر بر کارایی دلالات رسمی بیمه، فصلنامه صنعت بیمه.
- ۵- آیین‌نامه شماره ۶: آیین‌نامه کارگزاری (دلالی) رسمی بیمه‌مستقیم، شورای عالی بیمه، ۱۳۵۲.
- ۶- آیین‌نامه شماره ۹۲: آیین‌نامه کارگزاری (دلالی) رسمی بیمه‌مستقیم، ۱۳۹۴.

7- Carolan M.T., O'Neill W.C., and Kinnery T.J. (2018), United States Chapter. In: "Insurance and Reinsurance Law Review", By: Rogan P., Law Business Research Ltd., 6th edition.

8- Gerber D., Hine C. (2018), Australia Chapter. In: "Insurance and Reinsurance Law Review", By: Rogan P., Law Business Research Ltd., 6th edition.

- 9- Australia in the Asian Century: Country Strategies, National Insurance Brokers Association of Australia.
- 10- Australian Securities and Investments Commission (June 2005), Insurance broker remuneration arrangements, Report 42.
- 11- Bennett B. (2011) Insurance Brokers, Pricewaterhouse Coopers.
- 12- Chartered Insurance Institute, The Role of an Insurance Broker: Made Simple. Available at: www.askciindy.com/media/1452/role_of_an_insurance_broker_made_simple-1.pdf (Accessed in 2018/8/7).
- 13- Cummins J.D., and Doherty N.A. (2005), The Economics of Insurance Intermediaries, University of Pennsylvania, Wharton School.
- 14- Deloitte CIS Research Centre (2016), Global insurance broking: Oil and gas industry, Moscow.
- 15- Eckardt M. (2002), Agent and Broker Intermediaries in Insurance Markets – An Empirical Analysis of Market Outcomes. Working Paper No. 34.
- 16- Eckardt M. (2006), The Quality of Insurance Intermediary Services – An Analysis of Conduct and Performance in the German Market of Insurance Intermediation. Working Paper No.58.
- 17- Insurance Information Institute, Background on Insurance Intermediaries, 2004.
- 18- London Economics (2011), The contribution of insurance brokers to the UK economy
- 19- London & International Insurance Brokers Association (LIIBA), and Young Global Limited, a UK company (EY) (2018), Regulation for insurance intermediaries across the European Union.
- 20- Maas P. (2006), How Insurance Brokers Create Value – A Functional Approach, Working Papers on Risk Management and Insurance No. 27, University of St. Gallen, Institute Insurance Economics.
- 21- Norton Rose Fulbright (2017), 2017: Insurance regulation in Asia Pacific: Ten things to know about 20 countries.
- 22- Peleckiene V., Peleckis K., Dudzeviciute G., Lapinskiene G. (2017), Changes of Insurance Intermediaries Regulation in the EU Countries, Proceedings of the 2017 International Conference “Economic Science for Rural Development” No 46 Jelgava, LLU ESAF.
- 23- Russignan L., Kachwalla Z., Kumar N. (2017) Insurance opportunities in the Middle East, EY Global Insurance Analyst.
- 24- Submission to the Australian Government Treasury Consultation Paper on Parliamentary Joint Committee on Corporations and Financial Services Inquiry Recommendations to Lift the Professional, Ethical and Education Standards in the Financial Services Industry, National Insurance Brokers Association of Australia, May 2015.
- 25- World Federation of Insurance Intermediaries (2002), WFII principles: Regulation on insurance intermediaries.
- 26- Law of the Russian Federation on Insurance Business.
- 27- The General Insurance Brokers’ Code of Practice, Australia.
- 28- Insurance Regulatory and Development Authority of India (Insurance Brokers) Regulations, 2017.
- 29- The Insurance Brokers Code of conduct Directive No. SIB/011/1995.