

اعضای محترم هیأت مدیره انجمن های صنفی نمایندگان بیمه سراسر کشور

موضوع: آمار عملکرد هیأت رسیدگی به اختلافات نماینده و شرکت بیمه در سال ۱۳۹۳

با سلام و احترام ، همان گونه که استحضار دارند به موجب ماده ۲۰ آیین نامه تنظیم امور نمایندگی بیمه (شماره ۷۵) « هیأت رسیدگی به اختلافات نماینده و شرکت بیمه » به منظور رسیدگی به اختلاف بین نماینده و شرکت بیمه در رابطه با مقررات این آیین نامه و قرارداد نمایندگی منعقد تشکیل می شود و اعضای آن شامل نماینده بیمه مرکزی ج.ا.ایران ، نماینده منتخب سندیکای بیمه گران ایران و نماینده منتخب انجمن های صنفی نمایندگان بیمه می باشد.

گزارش عملکرد « هیأت رسیدگی به اختلافات نماینده و شرکت بیمه » در سال ۱۳۹۳ به شرح ذیل جهت استحضار ایفاد میگردد :

۱. پرونده های در حال رسیدگی

در حال حاضر تعداد ۵۱ پرونده (به شرح جدول ذیل) در دبیرخانه هیأت رسیدگی به اختلافات نماینده و شرکت بیمه در حال رسیدگی میباشند که ۴۹ پرونده مربوط به شکایت نماینده از شرکت بیمه و ۲ پرونده مربوط به شکایت شرکت بیمه از نماینده است.

لیست کلی پرونده های در حال رسیدگی در هیأت

ردیف	شاکی	متشاکی	موضوع اختلاف	آخرین وضعیت پرونده
۱	آتیه سازان سبز دانا	دانا	کارمزد - سود مشارکت	در حال رسیدگی (۳ جلسه)
۲	زینب کمال الدین	دانا	لغو کد	در حال رسیدگی (۳ جلسه)
۳	مجتبی مظاهری نائینی	توسعه	قرار گرفتن در لیست سیاه بیمه مرکزی	خروج از دستور کار هیأت (نقص مدارک، عدم پیگیری شاکی)
۴	مصطفی میرحیدری	دانا	ارزش پرتفوی	صدور و ابلاغ رأی
۵	غلامحسن شاه حسینی	کارآفرین	بدهی نماینده	ارسال شکایت به متشاکی
۶	شرکت نمایندگی دماوند	آسیا	تعلیق کد- بدهی نماینده	در حال رسیدگی (۲ جلسه)
۷	عبداله خانقاهی	دانا	کارمزد- ارزش پرتفوی	در حال رسیدگی (۴ جلسه)
۸	اسماعیل محبوب	رازی	لغو کد- کسر خسارت از محل کارمزد- برگشت چک تضمین	در حال رسیدگی (۶ جلسه)
۹	محمد رضا احسان	توسعه	کارمزد- ارزش پرتفوی - برگشت چکهای تضمین	در حال رسیدگی (۶ جلسه)

۱۰	علی امیری	البرز	ارزش پرتفوی	ابلاغ تصمیم هیأت
۱۱	فربیا رئیسیان	ایران	لغو کد	خروج از دستور کار هیأت (عدم تطبیق موضوع شکایت با وظایف هیأت)
۱۲	پرتو الماس خلیج فارس	نوین	لغو کد- ارزش پرتفوی	ابلاغ رأی
۱۳	سلیمان بهرامی بحری	دانا	کارمزد	خروج از دستور کار هیأت (فاقد کد بودن شاکی)
۱۴	شیوا حاتمی	میهن	کارمزد- تعلیق کد	ابلاغ تصمیم هیأت
۱۵	اکبر رفیعی	پارسیان	کارمزد	در حال رسیدگی (۵ جلسه)
۱۶	حسن محبی نژاد	البرز	لغو کد	ابلاغ تصمیم هیأت
۱۷	معصومه کریمی	ایران	لغو کد- کارمزد- ارزش پرتفوی	ابلاغ تصمیم هیأت
۱۸	امیر رضایی	ایران	ارزش پرتفوی	ابلاغ تصمیم هیأت
۱۹	زهد پوشش	ایران	کارمزد	خروج از دستور کار هیأت (انصراف شاکی)
۲۰	رقیه فرجی درخانه	البرز	تعیین وضعیت مرخصی	خروج از دستور کار هیأت (عدم تطبیق موضوع شکایت با وظایف هیأت)
۲۱	علیرضا ناصری	البرز	ارزش پرتفوی	ابلاغ تصمیم هیأت
۲۲	مصطفی ملکیان	البرز	لغو کد	ابلاغ تصمیم هیأت
۲۳	شرکت بیمه توسعه	محمود نادری	عدم واریز حق بیمه	در حال رسیدگی (۱ جلسه)
۲۴	لیلا قربانزاده	سامان	تعلیق کد	بررسی مجدد
۲۵	نوراله زواره‌ای	البرز	ارزش پرتفوی	ابلاغ تصمیم
۲۶	فریدون کاکاوند	ایران	کارمزد	صدور رأی
۲۷	فاطمه حسینی	ایران	لغو کد	خروج از دستور کار هیأت (انصراف شاکی)
۲۸	خبره دانا	دانا	کارمزد (بند ۳ شکوائیه)	ابلاغ تصمیم هیأت
۲۹	ذکیه میرزایی	آسیا	لغو کد	خروج از دستور کار هیأت (انصراف شاکی)
۳۰	فرجام مهران	پارسیان	لغو کد	در حال رسیدگی (۲ جلسه)
۳۱	شرکت بیمه رازی	رئیس‌الذاکرین	عدم واریز حق بیمه	در حال رسیدگی (۲ جلسه)

۳۲	محمد بافندگان مجاور	نوین	کسر خسارت از محل کارمزد	در حال رسیدگی (۱ جلسه)
۳۳	جاسم مولا	پاسارگاد	کارمزد - عدم تسویه مالی	خروج از دستور کار هیأت به علت عدم پیگیری شاکی
۳۴	صدیقه محمدخانی	کارآفرین	کارمزد	ابلاغ تصمیم هیأت
۳۵	بابک پیکانپور	معلم	کارمزد- ارزش پرتفوی	در حال رسیدگی (۳ جلسه)
۳۶	پارس نوین پوشش	ایران	کارمزد	عدم اجرای تصمیم هیأت توسط شرکت بیمه
۳۷	هاشم پاکرو	آسیا	ارزش پرتفوی	عدم اجرای تصمیم هیأت توسط شرکت بیمه
۳۸	محمد رضا صلاحی	سینا	کارمزد- عدم تسویه مالی	عدم اجرای تصمیم هیأت توسط شرکت بیمه
۳۹	یادآوران فردا	البرز	کارمزد- ارزش پرتفوی	عدم اجرای تصمیم هیأت توسط شرکت بیمه
۴۰	معصومه عبس آباد	کارآفرین	کارمزد- ارزش پرتفوی	عدم اجرای تصمیم هیأت توسط شرکت بیمه
۴۱	هاشم پاکرو	آسیا	کارمزد	در حال رسیدگی (۲ جلسه)
۴۲	شهرام تجزیه چی	سامان	کارمزد	نوبت جلسه
۴۳	هادی ابراهیمی سنایی	پارسیان	لغو کد	تکمیل مدارک نماینده
۴۴	بهروز ذوالعلی	توسعه	کارمزد	تکمیل مدارک نماینده
۴۵	ثمر عزتی	پارسیان	لغو کد	تکمیل مدارک نماینده
۴۶	علی رحمانی زاد	کارآفرین	کارمزد-لغو کد	تکمیل مدارک نماینده
۴۷	امیررضا هادی	سینا	کارمزد	ارسال شکایت به متشاکی
۴۸	رویا حسینی	نوین	لغو کد	ارسال شکایت به متشاکی
۴۹	احمد سبحانیان	سینا	لغو کد	ارسال شکایت به متشاکی
۵۰	سلیمان بهرامی بحری	دانا	کارمزد	پرونده مجدد
۵۱	شرکت آراد رهسپار	ایران	کارمزد	در حال رسیدگی (۱ جلسه)

۲. پرونده‌های هیأت به تفکیک شرکت بیمه

از مجموع ۵۱ پرونده در حال رسیدگی در هیأت، شرکت بیمه ایران ۸ پرونده و شرکت بیمه البرز دارای ۷ پرونده و بیمه دانا دارای ۷ پرونده می باشد. شرکتهای بیمه آسیا، توسعه، کارآفرین و پارسیان هر کدام دارای ۴ پرونده، شرکت های بیمه نوین و سینا هر کدام دارای ۳ پرونده شرکت های بیمه رازی و سامان دارای ۲ پرونده و شرکتهای بیمه پاسارگاد، معلم و میهن هر کدام دارای ۱ پرونده میباشند.

البرز	ایران	دانا	آسیا	توسعه	کارآفرین	رازی	نوین	پارسیان	پاسارگاد	سینا	سامان	معلم	میهن	جمع
۷	۸	۷	۴	۴	۴	۲	۳	۴	۱	۳	۲	۱	۱	۵۱

۳. پرونده‌های هیأت به تفکیک سال تشکیل

از تعداد کل شکایات مطروحه در هیأت، تعداد ۱۱ شکایت (۲۸ درصد) مربوط به سال ۱۳۹۳، تعداد ۲۵ شکایت (۶۲ درصد) مربوط به سال ۱۳۹۲، تعداد ۳ شکایت (۸ درصد) مربوط به سال ۱۳۹۱ و تعداد ۱ شکایت (۲ درصد) مربوط به سال ۱۳۹۰ می باشند. (لازم به ذکر است از مجموع ۴ شکایت مربوط به سال های ۱۳۹۰ و ۱۳۹۱ سه مورد آن مربوط به پرونده هایی بوده که تصمیم هیأت در خصوص آنها قبلا اتخاذ و ابلاغ شده ولی به علت عدم اجرای تصمیمات فوق توسط شرکت های بیمه، در حال پیگیری می باشند)

سال تشکیل پرونده	تعداد	درصد
۱۳۹۳	۲۲	۲۸٪
۱۳۹۲	۲۵	۶۲٪
۱۳۹۱	۳	۸٪
۱۳۹۰	۱	۲٪
جمع	۴۰	۱۰۰٪

۴. پرونده‌های هیأت به تفکیک موضوع شکایت

حسب بررسی پرونده های مطروحه در هیات، موضوع اختلاف در کارمزد نمایندگی با ۳/۳۰ درصد، اختلاف در ارزش پرتفوی نماینده (نحوه محاسبه ارزش پرتفوی یا عدم موافقت با پرداخت ارزش پرتفوی) با ۲/۲۳ درصد و موضوع اختلاف در لغو کد نماینده با ۸/۱۷ درصد؛ بیشترین سهم از کل پرونده های شکایتی هیأت را به خود اختصاص دادهاند. تعلیق کد با ۳/۵ درصدو بدهی نماینده، عدم تسویه مالی، عدم واریز حق بیمه(مربوط به شکایت شرکت بیمه از نماینده)، برگشت چکهای تضمین و کسر خسارت از محل کارمزد هر کدام با ۶/۳ درصد و اختلاف در تعیین وضعیت مرخصی، سود مشارکت و قرار گرفتن نام نماینده در لیست سیاه بیمه مرکزی هر کدام با ۸/۱ درصد؛ سایر موضوعات شکایتی پرونده های هیات را تشکیل میدهند. لازم به ذکر است که تعداد ۵۶ مورد فراوانی مذکور در جدول ذیل(درمقایسه با مجموع ۴۰ پرونده هیات) مربوط به پرونده هایی است که دارای بیش از یک موضوع شکایتی میباشند.

نوع درخواست (خواسته / موضوع شکایت)	تعداد	درصد
کارمزد	۱۷	٪ ۳۰/۳
ارزش پرتفوی	۱۳	٪ ۲۳/۲
لغو کد	۱۰	٪ ۱۷/۸
تعليق کد	۳	٪ ۵/۳
بدهی نماینده	۲	٪ ۳/۶
عدم تسویه مالی	۲	٪ ۳/۶
عدم واریز حق بیمه	۲	٪ ۳/۶
برگشت چکهای تضمین	۲	٪ ۳/۶
کسر خسارت از محل کارمزد	۲	٪ ۳/۶
تعیین وضعیت مرخصی	۱	٪ ۱/۸
سود مشارکت	۱	٪ ۱/۸
قرار گرفتن در لیست سیاه بیمه مرکزی	۱	٪ ۱/۸
جمع	۵۶	۱۰۰

۵. پرونده‌های هیأت به تفکیک نتیجه رسیدگی

در سال جاری، از مجموع پرونده‌های مطروحه در هیأت، تعداد ۱۷ پرونده در فرآیند رسیدگی قرار دارند، در ۹ پرونده اقدام به صدور رأی شده (تعداد کل آرای صادره هیأت در سال ۱۳۹۲ مجموعاً ۱۰ مورد بوده است) و تعداد ۹ پرونده دیگر به علت انصراف و عدم پیگیری شاکی، نقص مدارک و موارد مشابه از گردش کار هیأت خارج شده‌اند. تعداد ۵ پرونده از دوره‌های مختلف هیأت نیز که تصمیم‌های متخذه در آنها توسط شرکت‌های بیمه اجرا نشده است در حال پیگیری میباشند.

تعداد	آخرین وضعیت پرونده‌ها
۱۷	ارسال شکایت به متشاکلی / طرح در جلسات هیأت
۹	ابلاغ تصمیم هیأت
۹	خروج از دستور کار هیأت (انصراف و عدم پیگیری شاکی، نقص مدارک، ...)
۵	در حال پیگیری از شرکت‌های بیمه به علت عدم اجرای تصمیم هیأت
۴۰	جمع

از مجموع تصمیم های متخذة هیأت در سال ۱۳۹۳ (به شرح جدول ذیل) در ۳ پرونده رأی به نفع نماینده و در ۶ پرونده به نفع شرکت بیمه صادر شده است.

ردیف	شاکی	متشاکي	موضوع اختلاف	نتیجه تصمیم هیات
۱	صدیقه محمدخانی	کارآفرین	کارمزد	پذیرش درخواست نماینده
۲	خبره دانا	دانا	کارمزد	پذیرش درخواست نماینده
۳	معصومه کریمی	ایران	لغو کد- کارمزد- ارزش پرتفوی	پذیرش درخواست نماینده
۴	علی امیری	البرز	ارزش پرتفوی	رد درخواست نماینده
۵	علیرضا ناصری	البرز	ارزش پرتفوی	رد درخواست نماینده
۶	امیر رضایی	ایران	ارزش پرتفوی	رد درخواست نماینده
۷	شیوا حاتمی	میهن	کارمزد- تعلیق کد	رد درخواست نماینده
۸	مصطفی ملکیان	البرز	لغو کد	رد درخواست نماینده
۹	حسن محبی نژاد	البرز	لغو کد	رد درخواست نماینده
۱۰	فریدون کاکاوند	ایران	کارمزد	پذیرش درخواست نماینده
۱۱	پرتو الماس خلیج فارس	نوین	لغو کد	پذیرش درخواست نماینده
۱۲	مصطفی میرحیدری	دانا	ارزش پرتفوی	پذیرش درخواست نماینده

اردیبهشت ماه یک هزار و سیصد و نود و چهار

محمد تقوی

**عضو اصلی هیأت رسیدگی به اختلاف نماینده و شرکت بیمه
(نماینده منتخب انجمن های صنفی نمایندگان بیمه)**