

کمپین اعتراضی نمایندگان بیمه - بررسی از زوایای مختلف

مقدمه

اخیرا در فضای مجازی نام کمپین اعتراضی نمایندگان بیمه شنیده می شود. این حرکت بسیار جالبی است. بالاخره نمایندگان بیمه کنار هم قرار گرفتند تا از منافع صنف خود دفاع کنند. شنیدن این خبر، بسیار خوشحال کننده است. حال ببینیم کمپین اعتراضی نمایندگان بیمه چه جهتی دارد و چه نتایجی می تواند به بار بیاورد.

بررسی کلی

اعتراض اصلی این کمپین به نامه‌ی شماره‌ی ۳۷۰۲۳/۴۰۳/۹۶ اداره‌ی کل نظارت بر صلاحیت‌های حرفه‌ی بیمه‌ی مرکزی به تاریخ ۳۱/۰۳/۱۳۹۶ است.

بسمه تعالی



**بیمه مرکزی
جمهوری اسلامی ایران**

شماره: ۹۶۷۴۰۳/۳۷۰۲۳

تاریخ: ۱۳۹۶/۰۳/۳۱

پیوست: ندارد

کلیه شرکت‌های بیمه

مدیران محترم امور شعب و نمایندگان

@maansurance

موضوع: تعیین ضوابط فعالیت نمایندگان بیمه در دفاتر پیشخوان خدمات دولت

احتراماً، با عنایت به درخواست برخی از شرکت‌های بیمه به منظور استفاده از ظرفیت دفاتر پیشخوان خدمات دولت به منظور بازاریابی محصولات و خدمات بیمه‌ای به اطلاع می‌رساند فعالیت نمایندگان فروش بیمه‌های عمر (نمایندگان مشمول آیین نامه شماره ۵۴ شورای عالی بیمه) و نمایندگان فاقد دفتر (مشمول بند ۳ آیین نامه شماره ۷۵/۲ شورای عالی بیمه) در دفاتر پیشخوان خدمات دولت صرفاً به منظور بازاریابی و معرفی محصولات و خدمات بیمه‌ای به بیمه‌گذاران و مراجعین بلامانع است. بدیهی است کماکان انجام عملیات صدور بیمه نامه در دفاتر مذکور مغایر با مقررات و ضوابط مربوطه خواهد بود.

مهرداد رضایی
مدیر کل نظارت بر
صلاحیت‌های حرفه‌ای

این نامه حضور نمایندگان فاقد دفتر (مشمولین آیین‌نامه ۵۴ و بند ۳ آیین‌نامه‌ی ۲/۷۵) در دفاتر پیشخوان خدمات دولت را مجاز شمرده است. اگرچه این نمایندگان، مجوز صدور ندارند ولی نامه، حضور آن‌ها را صرفاً برای بازاریابی و معرفی محصولات و خدمات بیمه مجاز شمرده است. سوآلی که پیش می‌آید این است که آیا نمایندگان - چه آن‌هایی که ملزم به داشتن دفتر هستند چه بدون دفترها - برای حضور خود در هیچ مکانی برای بازاریابی و معرفی محصولات و خدمات، منع قانونی داشته‌اند. در واقع می‌توان گفت این نامه فقط به یکی از محل‌هایی که نمایندگان می‌توانند در آن به بازاریابی و عرضه‌ی محصولات بیمه‌ای بپردازند اشاره کرده. در نامه هم بدون ایجاد انحصار از گروهی از افراد مجاز به عرضه‌ی خدمات بیمه نام برده شده است. متن نامه حتی اشاره‌ای به منع حضور نمایندگان دارای دفتر در این اماکن نکرده است. پس در این جا نمی‌توان گفت حقی از نمایندگان دارای دفتر تضییع شده. جای تعجب دارد که نمایندگان بیمه نوک تیز این پیکان را به سمت همکاران خود و شاید حتی به تعبیری به سوی خود گرفته‌اند.

بررسی دقیق‌تر

این موضوع را از دو جنبه می‌توان بررسی کرد:

۱- منافع صنفی

۲- نگاه بازاریابی

جنبه‌ی منافع صنفی

ریشه‌ی این موضوع برمی‌گردد به زمان اعتبار آیین‌نامه‌ی ۵۷. در آن زمان تعیین صلاحیت نمایندگان بر عهده‌ی شرکت‌ها بود. دید کوتاه‌مدت بعضی شرکت‌ها باعث ورود افرادی نه چندان توانمند به صنف نمایندگان شد. این مشکل تا حدودی با آیین‌نامه‌ی ۷۵ رفع شد. اگر چه هنوز هم شاهد حضور تعداد قابل توجهی از این افراد در این صنف هستیم.

در همان زمان یکی از شرکت‌های بیمه هم از این آب گل‌آلود ماهی گرفت و قراردادی با انجمن صنفی دفاتر پیشخوان بست. با آیین‌نامه‌ی ۵۷ صلاحیت نمایندگان حاضر در دفاتر پیشخوان هم همان شرکت تایید کرد. تا این جا اگر چه روالی غیرمنطقی طی شده بود ولی کاری بر خلاف آیین‌نامه انجام نشده بود (در واقع ایراد اصلی از آیین‌نامه بود) حضور این افراد در دفاتر پیشخوان با استقلال دفتر نمایندگی منافات داشت که متأسفانه مسئولان وقت بیمه‌ی مرکزی به آن واکنشی نشان ندادند و در نهایت هم موضوع به شکلی با رای دیوان عدالت اداری مختومه شد.

در حال حاضر چون بر منع عملیات صدور در دفاتر پیشخوان تاکید شده نمی‌توان گفت خلاف آیین‌نامه عملی صورت گرفته. همان طور که پیشتر هم گفته شد منعی هم برای حضور نمایندگان و حتی کارگزاران برای بازاریابی در نامه وجود ندارد. پس نمی‌توان منافع صنفی را از این بابت در خطر دید و کمپین اعتراضی نمایندگان بیمه هم منطقی نباید اعتراضی به این نامه داشته باشد.

دید بازاریابی

در علم بازاریابی، مبحثی به عنوان بازاریابی انتظار مطرح شده است. در این مقوله به پتانسیل بالای افراد در انتظار، برای قرار گرفتن در معرض فعالیت بازاریابی اشاره می‌شود. در دنیای پیشرفته، چنین زمان‌هایی خیلی نادرند و به همین دلیل هم در منابع بازاریابی چندان به بازاریابی انتظار پرداخته نشده است. در کشور ما چنین فرصتی به وفور دیده می‌شود و جا دارد روی آن کار شود.

کمپین اعتراضی نمایندگان بیمه هم مانند همه‌ی اتفاقات دیگر می‌تواند دو جنبه داشته باشد: فرصت یا تهدید. اگر افراد برای استفاده از این موقعیت به درستی آموزش ببینند و با یک برنامه‌ی حساب شده و علمی از آن استفاده کنند فرصتی است طلایی. در غیر این صورت، آن را هم به تهدیدهایی که تا به حال ساخته‌ایم اضافه خواهیم کرد. به هر حال دور هم جمع شدن نمایندگان بیمه برای دفاع از حقوق صنفی به خودی خود فقط یک اتفاق است. امیدوارم با شناسایی درست منافع و موانع خود بتوانند از این اتفاق یک فرصت بسازند نه تهدید.