مجلة جامعة الانبار للعلوم القانونية والسياسية

اسم المقال: التزام المؤمن ووسطاء التأمين بنصح المستهلك في عقد التأمين: دراسة تحليلية مقارنة
اسم الكاتب: أ.م.د. رعد هاشم أمين
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/6335
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 10:26 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة الانبار للعلوم القانونية والسياسية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

Journal of Anbar University for Law and Political Sciences
مجلة جامعة الانبار للعلوم القانونية والسياسية
P. ISSN: 2706-5804 E.ISSN: 2075-2024
Volume 14- Issue 1- March 2024 المجلد ١٤- العدد ١ – اذار ٢٠٢٤

The Obligation of Insurer and Insurance Intermediaries to Advise a Consumer in the Insurance Contract: An Analytical and Comparative Study

[1] Assist. Prof. Dr. Raad Hashim Ameen
[1] College of Law / Al-Nahrain University
1: Email: raad-hashim@law.nahrainuniv.edu.iq
2: Email:

Abstract:

Providing an advice, by insurer and insurance intermmidators to a costumer, is an obligation finds its base in the principle of good faith that is requiring from them to pay cooperation with a costumer, enlightening and directing his/her will to the sounder choice of that an insurance product that is much more conforms with his/her needs and demands. The European Directive No. (97/2016) has accurately drawn the content of the obligation, the conditions of its fulfillment and the guarantees of the good performance of the obligation. Correspondingly, the Iraqi insurance legislation lack a comparable regulation of this obligation, which is constitute a serious legislative-hole diminishing the optimal protection of consumer interests .

These matters will be highlighted in this article, and a proposal for reforming the realities of the Iraqi insurance legislation will be suggested therein.

DOI 10.37651/aujlps.2024.145525.1162

Submitted: 24/1/2024
Accepted: 10/2/2024
Published: 15/03/2024

Keywords:
Advice
Agent
Broker
Insurer
insurance contract
conflict of interest.

©Authors, 2024, College of Law University of Anbar. This is an open-access article under the CC BY 4.0 license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

التزام المؤمن ووسطاء التأمين بنصح المستهلك في عقد التأمين: دراسة تحليلية مقارنة

[١] أ.م.د. رعد هاشم أمين
[١] كلية الحقوق / جامعة النهرين

الملخص:

الالتزام بالنصيحة هو التزام قانوني متميز يجد اساسه في مبدأ حسن النية التي يفرض على شركة التأمين ووسطاء التأمين التعاون مع المستهلك بغية تنوير ارادته وتوجيهها الوجهة التي تخدم رغباته واحتياجاته، رسم ابعاد هذا الالتزام بدقة التوجيه الاوربي رقم (٢٠١٦/٩٧) فاوضح مدلوله وشروط تنفيذه وضمانات حسن الوفاء به. وفي المقابل، لم ينظم قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠ ولا تشريعات التأمين العراقية هذا الالتزام بنصوص قانونية مقاربة لما عليه الحال في التشريع الاوربي سالف الذكر. وسيعمد الباحث في هذا البحث الى تسليط الضوء على ملامح هذا الالتزام موضحاً اوجه القصور الذي شاب تشريعات التأمين العراقية في هذا الصدد مقترحاً صياغته في تشريعات التأمين العراقية.

الكلمات المفتاحية:

النصيحة، الوكيل، السمسار، المؤمن، عقد التأمين، تضارب المصالح.

المقدمة

يعد عقد التأمين من العمليات التجارية المعقدة التي يصعب ادراك محتواها بيسر الا من قبل المتخصصين بهذا النشاط التجاري، ويرجع السبب في ذلك الى عوامل عدة منها تداخل المسائل الفنية في هذا العقد بالجوانب القانونية تداخلاً لا انفصال فيه بيسر. كما افرزت التطورات القانونية والاقتصادية والفنية في العالم نماذج جديدة من وثائق التأمين التي تنصب على تغطية مخاطر متنوعة لا حصر لها ابتكرت لكي تلبي حاجة اكبر قدر من المستهلكين، تتسم عادةً بالتعقيد والاسهاب فيما تتضمنه من شروط والصعوبة في ادراك مضامينها من قبل مستهلكي هذه الخدمة وان اعتادوا على التعامل بها. وزاد من الامر صعوبةً الزيادة المضطردة في عدد شركات التأمين واتساع حدة المنافسة فيما بينها، وهو ما يفرض عليها الزج بنماذج لا حصر لها من وثائق التأمين في السوق بشروط واقساط متباينة زادت من حيرة المستهلك وتردده بشأن اختيار افضلها. وينبغي اخيراً ان لا تغيب على البال حقيقة ان عقد التأمين يعد من طائفة عقود الاذعان التي ينفرد المؤمن بصياغة شروطها دون ان يكون لطالب التأمين

ادنى دور في المساومة بشأنها، وهو على النحو المتقدم لا يدرج في هذه الوثيقة من الشروط الا ما تصون مصالحه وان أتت على حساب مصالح المؤمن له.

ولكي لا تحد الصعوبات المتقدمة مما يحققه التأمين من منافع للمستأمن ولشركة التأمين وللمجتمع برمته، وبغية حماية المستهلك التي لن تتحقق الا بتنوير ارادته وتوجيهها الوجهة التي تصون مصالحه المشروعة، ظهر في مجال حماية المستهلك التزام يدين به المؤمن ووسطائه للمستهلك ممن يتحلون بالدراية بشؤون التأمين، يعرف **"الالتزام بالنصيحة"**، وقد اضحى احد الدعائم التي ترتكز عليها المبادئ المعاصرة في حماية المستهلك. ولهذا الالتزام مفهوم متميز وشروط ستكون مدار حديثنا في هذا البحث الموجز الذي ارتأينا ان يختص بدراسة هذا الالتزام.

أولاً: **مشكلة البحث:** اولى التوجيه الاوربي رقم (٢٠١٦/٩٧) لسنة ٢٠١٦ الخاص بتوزيع التأمين اهمية خاصة للالتزام بتقديم النصيحة لطالب التأمين (المستهلك) معرفاً اياه وموضحاً لشروط تنفيذه ومحدداً للضمانات التي تكفل حسن تنفيذه تحقيقاً للفائدة المرجوة منه في حماية المستهلك لهذه الخدمة. بينما لم يتعرض قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠ ولا قانون تنظيم اعمال التأمين رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٥ عموماً لهذا الالتزام، وان كانت تعليمات قواعد ممارسة مهنة التأمين وآدابها رقم (١٩) لسنة ٢٠١٥ قد اوردت اشارات مقتضبة لهذا الالتزام بدون ان تحدد محتواه وشروط انفاذه وضمانات حسن الوفاء به. وسيعمد الباحث في هذه الدراسة الى التدليل على حقيقة ان هذا الالتزام يفتقر الى تنظيم محكم في تشريعات حماية المستهلك العراقي. وليس ادل على ذلك ان التشريع العراقي قد اغفل تناول العديد من المسائل التي تجسد في الوقت عينه مشكلة البحث منها:-

١-ما هو مفهوم النصيحة؟ وما هي اوجه الشبه والاختلاف فيما بينها وبين بعض النظم القانونية التي قد تشتبه بها؟

٢-ما هو النطاق الشخصي والموضوعي للالتزام بالنصيحة؟

٣-ما هي شروط حسن تنفيذ الالتزام بالنصيحة؟

٤-ما هي الضمانات التي تكفل تقديم نصيحة موضوعية ومفيدة لمستهلك خدمة التأمين؟

ثانياً: منهجية وهيكلية البحث: سنعتمد في هذه الدراسة المنهج المقارن بين موقف التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦ من جهة والتشريعات العراقية المتعلقة بالتأمين من جهة اخرى ازاء هذا الالتزام، فضلاً عن منهج الدراسة الوصفية بغية تحديد اوجه الخلل الذي شاب التشريع العراقي وتقديم المقترحات التي تسهم في تطوير الواقع القانوني في هذا الجانب.

وتحقيقاً للأغراض سالفة الذكر، نعرض لموضوع هذا البحث في ثلاثة مباحث: نتولى في المبحث الاول التعريف بهذا الالتزام ، ونوضح في المبحث الثاني شروط تنفيذه، فيما نخصص المبحث الثالث والاخير لاستعراض ضمانات حسن تنفيذه. ثم نختتم هذه الدراسة بخاتمة نوضح فيها النتائج التي تمخضت عنها والمقترحات التي تتصل بإصلاح واقع حال التشريعات العراقية المتعلقة بالتأمين.

I. المبحث الاول

تعريف الالتزام بالنصيحة

قدمنا ان نصح المستهلك بشأن عروض التأمين التي تتوائم مع حاجاته وظروفه ذو اهمية قصوى في قطاع التأمين بسبب تعدد وتعقد منتجات التأمين وعدم المام المستهلك الكافي بشروط وظروف التعاقد[١]، وضعف قدرته على اختيار افضلها[٢]. ويجد نصح المستهلك مصدره في مبدأ حسن النية، ذلك ان موزعي التأمين ملزمون، بموجب الفقرة (١) من المادة (١٧) من التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦، بان ((....يعملوا دائماً بامانة وعدالة واحترافية طبقاً لافضل المصالح لزبائنهم)) وهو ما يقتضي منهم حتماً ان يمدوا لهم العون المساعدة بوصفها احد مستلزمات تنفيذ هذا الالتزام. وبالمثل، يقضي البند (اولاً) من المادة الاولى من قواعد ممارسة مهنة التأمين وآدابها رقم (١٩) لسنة ٢٠١٦ بالزام وسطاء التأمين[٣] بممارسة اعمالهم ((... وفقاً لمبدأ حسن النيه كأحد المبادئ الاساسية التي تقوم عليها اعمال التأمين...))، كما ان البند (تاسعاً) من المادة ذاتها الزمهم ايضاً ((مخاطبة العملاء والاجابة على استفساراتهم بمهنية عالية وبالسرعة الممكنة))

وتعرف الفقرة (١٥) من المادة الثانية من التوجيه الاوربي المتعلق بتوزيع التأمين لعام ٢٠١٦ النصيحة advice بانها ((تقديم توصية شخصية للمستهلك، اما بناءً على طلبه او بمبادرة من موزع التأمين، فيما يتعلق بعقد او اكثر من عقود التأمين)). ويفهم من التمعن في التعريف المتقدم ان النصيحة التزام يتوافر على خصائص مميزة عن غيره من الالتزامات القانونية يحسن بنا ادراكها استكمالاً لمقتضى توضيح مضمونها والتعريف بها، وهي: الاستشارة، والالتزام بالإفصاح للمستهلك. ونعقد لدراسة كل مما تقدم ذكره مطلباً مستقلاً.

---

(1) Schwarcz, Daniel, Differential Compensation and the "Race of the Bottom" in Consumer Insurance Markets, *Conn. Ins. LJ* 15 (2008): 723, P.٧٣٣.

(2) Schwarcz, Daniel, Siegelman, Peter, Insurance Agents in the Twenty-First Century: the Problem of Biased Advice, *Research Handbook on the Economics of Insurance Law* 36 (2015), P.7.

(٣) يفرض البند (سابعاً) من المادة (٨)، من تعليمات اجازة وكيل التأمين وتنظيم اعماله ومسؤولياته رقم (١١) لسنة ٢٠٠٨على وكيل التأمين ((مراعاة أصول وقواعد المهنة)). ولا مقابل لهذه المادة في تعليمات اجازة وسيط التأمين وتحديد مسؤولياته رقم (١٠)، لسنة ٢٠٠٦.

I.أ. المطلب الاول

تمييز الالتزام بالنصيحة عن الالتزام بتقديم الاستشارة

النصيحة ليست سوى احد وجهين لعملة واحدة، فهي التزام ان نظرنا اليها من جهة موزع التأمين، وهي، من جهة المستهلك، حق يعرف بطلب الاستشارة في مسالة معينة، وهي على النحو المتقدم قد تختلط بعقد المشورة counsel contract وتشتبه به الى حد كبير في ان كلاً من الناصح والمشير يلتزمان بتقديم معارف معينة في موضوع ما مبنية على خبرة ودراية بحقل معين من حقول المعرفة العلمية. بيد انه تبقى الفروق شاسعة ما بين الالتزامين من وجهة ان النصيحة مقررة بحكم القانون، ويجب ان تسبق ابرام العقد(١)، كما ان تقديمها لا يستلزم طلبها من الطرف المستشير. وليس هذا هو الاصل في الاستشارة، سواء اكانت فنية او قانونية او اقتصادية، التي تعد التزاماً جوهرياً قائماً بذاته ومقرراً بمقتضى اتفاق مفصل عن ابرام عقد التأمين، فقد تسبق الاستشارة ابرام العقد او قد تليه(٢). وعادةً ما يكون دور المستشير سلبياً فلا يبدي رأياً الا بناءً على طلب ممن هو بحاجة لرايه(٣). وسنرى عند توضيح شروط النصيحة انها يجب ان تستند الى تحليل شخصي اجراه الملتزم بها لظروف التعاقد، بخلاف المستشار الذي قد يعتمد في ابداء استشارته على دراسات او ابحاث علمية وفنية يجريها هو او غيره. حري بالبيان اخيراً انه لما كانت النصيحة تعد جزءاً من التزامات وكيل التأمين فانها تقدم بدون مقابل(٤)، بخلاف المستشار الذي يتولى تقديم رأيه مقابل اجر يحدده الاتفاق(٥) نظير ما يبذله من جهد وخبرة علمية.

I.ب. المطلب الثاني

تمييز الالتزام بالنصيحة عن الالتزام بإعلام المستهلك قبل التعاقد

تفرض التشريعات المعنية بحماية المستهلك على التاجر (المجهز لسلعة او خدمة ما) التزاماً بإعلام المستهلك عن جميع المعلومات التي تتصل بموضوع العقد المزمع ابرامه بغية تنوير ارادته وتمكينه من اتخاذ قرار معلوم بالتعاقد من عدمه. وفي هذا الخصوص، تقضي

(١) الكعبي، د.هادي حسين عبد علي، هادي، محمد جعفر، "الالتزام قبل التعاقدي بالإعلام"، *بحث منشور في مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية*، السنة الخامسة، المجلد الخامس، العدد ٢، ص ٢٩.

(٢) ينظر الاشقر، د. اسامة عمر، "الالتزام بالتبصير في العقود المالية من المنظور الفقهي"، *بحث منشور في مجلة كلية الشريعة والقانون بطنطا*، العدد (٣٣)، الجزء الاول، ص ٤٠٧.

(٣) اسماعيل، طراد، "التزام الموثق بتقديم النصيحة والاعلام ومدى مسؤوليته"، *مجلة القانون والعلوم السياسية الجزائرية*، المجلد الرابع، العدد ٢، الرقم التسلسلي ٨، (٢٠١٨): ص ٤٠٣.

(٤) تنظر الفقرة (١-d)،من المادة (٢٣)، من التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦.

(٥) الكعبي، د.هادي حسين عبد علي، هادي، محمد جعفر، المرجع السابق، ص ٢٨.

المادة السادسة من قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠ على انه: ((أولاً : للمستهلك الحق في الحصول على ما يأتي: (أ) جميع المعلومات المتعلقة بحماية حقوقه ومصالحه المشروعة. (ب) المعلومات الكاملة عن مواصفات السلع والتعرف على الطرق السليمة لاستعمالها أو لكيفية تلقي الخدمة بالشكل واللغة الرسمية المعتمدة)). ورغم اوجه الشبه التي قد تدرك ما بين الالتزام بتقديم النصيحة والالتزام باعلام المستهلك، تنهض اختلافات جوهرية فيما بينهما تحيل كل منهما الى التزام متميز عن الآخر[١]، نوجزها على النحو الآتي:-

١- ان الالتزام بإعلام المستهلك يرتبه القانون ولا دور لإرادة الطرفين في فرضه. وتؤكد الفقرة (٤) من المادة (١٠) من التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦ على الطابع المميز للالتزام بالنصيحة عن الالتزام بالإفصاح للمستهلك بنصها على انه ((... وفيما اذا كانت قد اعطيت النصيحة من عدمه....على موزع التأمين ان يجهز الزبون بالمعلومات ذات الصلة بشأن منتج التأمين بصيغة مفهومة بغية السماح للزبون بتكوين قرار معلوم، بينما يؤخذ في الحسبان تعقيد منتج التأمين ونمط الزبون)). وينبني على النص المتقدم نتيجة في غاية الاهمية وهي ان تنفيذ الالتزام بالنصيحة يفترض بداهة ابداء المستهلك لرغبته في طلبها، او قناعة التاجر او الوسيط بحاجة الاخير اليها من تلقاء ذاتها بحسب ظروف التعاقد وما يوجبه مبدأ حسن النية من التعاون مع الزبون وتنوير ارادته، وبخلافه لا يسأل موزع التأمين عن تقديم توصية لم يطلبها مستهلك التأمين الذي قد يكون على دراية واسعة بمنتجات التأمين بحكم خبرته وتجاربه السابقة او قد يعرب صراحةً عن عدم حاجته اليها.

٢- ان دور الملتزم في الافصاح للمستهلك بالمعلومات المتصلة بالسلعة او الخدمة المقدمة يقتصر على نقل معارف (معطيات) عن منتج او خدمة معين الى المستهلك بقصد تنوير ارادته[٢] على نحو يخلو من ابداء راي شخصي مجرد بشأن ترجيح منتج او خدمة على اخرى[٣]. وليس هذا هو جوهر الالتزام بالنصيحة الذي يتعدى نطاقه حدود تنوير ارادة المستهلك بمعطيات معينة الى مدى يرقى الى تدخل الناصح في اختيارات المستهلك

---

(١) وبخلاف ما تقدم يرى بعض من شراح القانون ان الالتزام بالنصيحة هو ((..جزء لا يتجزأ من الالتزام بالإعلام فهو درجة متقدمة من درجاته اي انه التزام متشدد بالإعلام)). براهيم، د. عماري، "الالتزام بالإعلام واثره في حماية المستهلك من خطورة المنتوج: رؤية فقهية قانونية"، (٢٠١٦): ص ٦٨، متاح عبر شبكة الانترنيت https://www.asjp.cerist.dz/en/article/6766 تاريخ آخر زيارة ٩/٨/ ٢٠٢٣.

(٢) الكعبي، د.هادي حسين عبد علي، هادي، محمد جعفر، المرجع السابق، ص ٢١، اسماعيل، طراد، المرجع السابق، ص ٤٠٢.

(3) Schwarcz, Daniel. "Transparency opaque: Understanding the lack of transparency in insurance consumer protection." UCLA L. Rev. 61 (2013): 394, P.405.

ينظر ايضاً: رانية، حموش يمينة، "وسطاء التأمين"، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون تخصص قانون الاعمال مقدمة الى كلية الحقوق والعلوم السياسية/ جامعة تيزي وزو الجزائرية، ٢٠٢١)، ص ٥٩.

وتشجيعه على اقتناء سلعة او خدمة ما[١]، فهو اذاً جواب من يسأل كيف سيتصرف المستهلك في ضوء ما حصل عليه من معطيات[٢]؟

٣- ومن حيث التتابع الزمني لتنفيذ الالتزامين المذكورين، يسبق الالتزام بالإعلام عادةً تنفيذ الالتزام بالنصيحة التي قد تنشأ في مرحلة لاحقة، اذ يفترض بالمستهلك بداهة ان يكون ملماً بظروف وشروط التعاقد ابتداءً لكي يتسنى له في مرحلة لاحقة الاستيضاح من وسيط التأمين عن امر ما او ترجيح منتج للتأمين على آخر.

II. المبحث الثاني

الشروط الواجب توافرها في النصيحة

اسهبت الفقرة (١) من المادة (20) من التوجيه الاوربي المتعلق بتوزيع التأمين لعام ٢٠١٦ - في تبيان الشروط الواجب توافرها في النصيحة، فقد جاء فيها: ((قبل ابرام عقد التأمين، على موزع التأمين ان يحدد، على اساس المعلومات التي يحصل عليها من الزبون، طلبات وحاجات ذلك الزبون ويجب ان يقدم للزبون معلومات موضوعية عن منتج التأمين بشكل مفهوم للسماح لذلك الزبون باتخاذ قرار معلوم. واي عقد مقترح يجب ان ينسجم مع طلبات الزبون وحاجاته. وحينما تقدم النصيحة قبل ابرام اي عقد محدد، يجب على موزع التأمين ان يقدم للزبون توصية شخصية موضحاً فيها لماذا سيكون منتج التأمين افضل انسجاماً مع طلبات الزبون وحاجاته.

ان التفاصيل المشار اليها في (١) يجب ان تعدل طبقاً لتعقيد منتج التأمين الذي يكون مقترحاً ونمط المستهلك.

حينما يعلم وسيط التأمين الزبون بانه يعطي النصيحة على اساس تحليل عادل وشخصي، يجب عليه ان يعطي النصيحة على اساس تحليل لعدد كبير من عقود التأمين بصورة كافية والمتاحة في السوق لتمكينه من تقديم توصية شخصية، طبقاً لمعيار احترافي، فيما يتعلق باي عقد تأمين سيكون كافياً لكي ينسجم مع حاجات الزبون)).

وبالمقابل، لم ينتظم قانون تنظيم اعمال التأمين الصادر بالأمر رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٥ الالتزام بالنصيحة. بيد ان تعليمات قواعد ممارسة مهنة التأمين وآدابها رقم (١٩) لسنة ٢٠١٥ تضمنت اشارات مقتضبة للنصيحة وذلك في البند (تاسعاً) من المادة الاولى والتي تناولت

(١) الفتلاوي، سلام عبد الزهرة عبد الله، "الالتزام بالنصيحة"، المرجع السابق، الكعبي، د.هادي حسين عبد علي، هادي، محمد جعفر، "الالتزام قبل التعاقدي بالإعلام"، *بحث منشور في مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية*، السنة الخامسة، المجلد الخامس، العدد ٢، ص ٢٨.

(٢) رانية، حموش يمينة، المرجع السابق، ص ٥٩.

التزام شركة التأمين ووسطائها بالآتي: ((مخاطبة العملاء والاجابة على استفساراتهم بمهنية عالية وبالسرعة الممكنة)). والواقع ان النص المتقدم، على ما يؤخذ عليه من عمومية واجمال، يصلح ان يكون سنداً للالتزام بالنصيحة، وان لم يوضح شروط تنفيذ هذا الالتزام ومداه على نحو ما جرت عليه صياغة المادة (٢٠) من التوجيه الاوربي سالف الذكر. وفي السياق ذاته، يقضي البند (اولاً/ج) من المادة الثانية من التعليمات المذكورة، في معرض تناوله لمندرجات طلب التأمين الذي يجسد ايجاب طالب التأمين، لزوم ذكر ((عبارة نصح للعميل بضرورة الاحتفاظ بالوثائق والمراسلات بينه وبين الشركة)). ويؤخذ على النص المتقدم انه حصر هذه النصيحة في نطاق ضيق لا يتعدى لفت انظار طالب التأمين (المستهلك) الى الحفاظ على الوثائق التي تحفظ حقوقه قبل المؤمن، ولا تنصرف الى اجمالي عملية التعاقد. ولم تأت التعليمات المذكورة بعد هذا باية احكام تخص تعريف النصيحة ولا شروط تقديمها الموضوعية والشكلية او ضمانات حسن تقديمها، وهو ما يشكل قصوراً في التشريع العراق بشأن ملامح تنظيم هذا الالتزام.

ويفهم من التمعن بنص المادة (٢٠) من التشريع الاوربي الخاص بتوزيع التأمين لزوم توافر شروط معينة في الالتزام بتقديم النصيحة وهي: ان تقدم النصيحة من موزعي التأمين بناءً على طلب من المستهلك او بمبادرة منه، وان يكون تقديم النصيحة قبل ابرام عقد التأمين، وان تكون المعلومات المقدمة عن منتج التأمين بناءً على تحليل موضوعي لطلبات وحاجات الزبون وواقع سوق التأمين. وفيما يلي بيان عن كل ما تقدم ذكره من شروط.

الشرط الاول: ان تقدم النصيحة من موزعي التأمين بناءً على طلب من المستهلك او بمبادرة من الموزع:-

يمتد النطاق الشخصي للالتزام بتقديم النصيحة بمقتضى التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦ الى موزعي التأمين Insurance distributors، وهم كل يلتزم بتقديم تعهد بالتأمين (المؤمن) او اعادة التأمين (معيد التأمين) ووسطائهم. ويراد بمتعهد التأمين insurance undertaking، بمفهوم التوجيه الاوربي رقم (2009/138/EC) لعام ٢٠٠٩[١]، كل ((متعهد تأمين على الحياة او لغير الحياة تلقى تخويلاً...))[٢] من سلطة الاشراف في البلد العضو في الاتحاد الاوربي[٣]. ولا يكاد التعريف المتقدم يختلف كثيراً عن تعريف شركة التأمين الواردة في البند (خامساً) من المادة (٢) من قانون تنظيم اعمال التأمين رقم (١٠)

(١) بدلالة الفقرة (٦)، من المادة الثانية من توجيه توزيع التأمين لعام ٢٠١٦.
(٢) الفقرة (١)، من المادة (١٣)، من التوجيه المذكور.
(٣) المادة (١٤)، من التوجيه المذكور.

لسنة ٢٠٠٥ والتي تعني ((شركة التأمين او اعادة التأمين العراقية او احد فروعها او احد فروع الشركات الاجنبية المجازة بموجب هذا القانون لمزاولة التأمين في العراق)).

بينما يراد بالوسيط، بمفهوم التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦، ((...اي شخص طبيعي او معنوي، من غير متعهد التأمين او اعادة التأمين او عماله ومن غير وسيط التأمين التبعي، والذي، في مقابل اجر، يتولى او يتعقب انشطة توزيع التأمين)). والتعريف المتقدم يتسع ليشمل، بلا ريب، وكلاء ووسطاء التأمين ممن يتولون تسويق انشطة التأمين باجر. والتشريع الاوربي قد استبعد الخوض في تبيان الطبيعة القانونية لعلاقة وسيط التأمين بالمؤمن والمستهلك ومدى السلطة التي يتحلى بها الوسيط، انما انحصر جل اهتمامه بالدور الذي يطلع فيه الوسيط في حماية المستهلك[١]. ووكيل التأمين بموجب قانون تنظيم اعمال التأمين العراقي هو ((الشخص المجاز من الديوان[٢] والذي تعتمده احدى شركات التأمين العاملة في العراق لممارسة اعمال التأمين نيابةً عنها او عن احد فروعها ويشمل ذلك الشخص الطبيعي والمعنوي))[٣]. بينما لم يورد القانون المذكور تعريفاً عاماً لوسيط (سمسار) التأمين وان كان بالوسع ان يستشف من تعريفه لوسيط اعادة التأمين بانه ((الشخص المجاز من الديوان ليمارس الوساطة بين شركة التأمين وشركة اعادة التأمين))[٤] ان جوهر التزامه ينصب على تيسير ابرام عقد التأمين من خلال تقريب وجهات النظر ما بين المؤمن وطالب التأمين (المستهلك) لقاء اجر[٥]. وسنرى فيما يلي من القول ان التوجيه الاوربي قد ادرك تمييزاً واضحاً ما بين المؤمن ووسطائه فيما يتعلق بمدى تقديم النصيحة[٦].

ويغلب في الواقع العملي ان يطلب المستهلك النصيحة، وان لم يكن هنالك ما يحول دون ان يبادر الوسيط الى تقديمها[٧] متى ما استشعر من استخلاصه لظروف التعاقد *per*

(1) Weston, Harold, Wells, Brenda & Schwarzbach, Christoph, the Conflict and Burden of Insurance Appointments for Brokers and the Need for Regulatory Reform *Journal of Insurance Regulation* 41 (2022),P.11; Serwach, Malgorzata, Obligations of Insurance Broker as Insurance Distributor, Insurance Law, *3*(100) (2019), P.62.

(٢) ويراد به ديوان التأمين بوصفه سلطة الاشراف وتنظيم قطاع التأمين في العراق.

(٣) البند (سابعاً)، من المادة الثانية من القانون المذكور. ويؤخذ على التعريف المتقدم انه لم يشر الى اهم العناصر التي تقوم عليها الوكالة التجارية وهو الاجر الذي يتقاضاه الوكيل لقاء الجهد المبذول من قبله في تنفيذ الوكالة.

(٤) ينظر البند (ثامناً)، من المادة الثانية، من القانون المذكور.

(٥) صالح، د. باسم محمد، *التأمين احكامه واسسه: دراسة قانونية تحليلية مقارنة*، (مصر: الناشر دار الكتب القانونية ودار شتات للنشر والبرمجيات، ٢٠١١)، ص ١١٨.

(٦) تنظر الفقرة (٢/١٦)، من هذا البحث.

(٧) ينظر تعريف النصيحة الوارد في الفقرة (١٥)، من المادة (٢)، من توجيه توزيع التأمين لعام ٢٠١٦ .

facta concludenta [١] ومنها ظروف المستهلك الشخصية ومستوى ثقافته العامة وقلة خبراته التأمينية وعدم ادراكه لمحتوى المنتج الذي يقدم على التعاقد بشأنه، او حينما يكون المنتج حديث الظهور في السوق او كان على قدر عال من التعقيد والغموض[٢]، فيبادر من تلقاء نفسه الى ايراد توضيحات بشأنها طبقاً لمعيار "الشخص المحترف" professional person والا حقت عليه المسؤولية. وليس هذا التدخل في اختيارات المستهلك سوى اعمال سليم لمبدأ حسن النية في التعاقد الذي يفرض على موزع التأمين، سواء اكان المؤمن او الوسيط، بان يعملا ((...دائماً بامانة وعدالة واحترافية طبقاً لافضل المصالح لزبائنهم))[٣]. ولا ولا يعفى موزع التأمين من هذا الالتزام الا اذا اعرب له المستهلك عن عدم رغبته بالحصول على النصيحة الذي يفضل ان يتم كتابةً تيسيراً من عبء اثبات وقوع التنازل[٤] عن هذا الحق. الحق. وبالمقابل، توحي صياغة البند (تاسعاً) من المادة الاولى تعليمات قواعد ممارسة مهنة التأمين وآدابها رقم (١٩) لسنة ٢٠١٥، التي ورد فيها التزام موزع التأمين بالاجابة على استفسارات الزبائن، بان النصيحة يجب ان تطلب من الاخير، لا ان يبادر موزع التأمين بتقديمها. والواقع ان النص المتقدم لا يأتلف مع مبدأ حسن النية القائم على اساس تمكين المستهلك من اتخاذ قرار معلوم، وهو على هذا النحو يسري في جميع الحالات سواء اطلب النصيحة ام لم يطلبها.

الشرط الثاني: ان تقدم النصيحة قبل ابرام عقد التأمين:-

يقف وراء فرض هذا الشرط اعتبار عملي يكمن في ان تنوير ارادة المستهلك تستلزم ان تجري قبل ابرام العقد لا بعده في وقت قد لا يجد نصحه من فائدة ترجى بعد ان صار ملزماً لا سبيل للرجوع عنه الا بانقضاء مدته او بالتراضي او لقاء مقابل مالي. وبهذا يتساوى الالتزام بالنصيحة مع الالتزام بالافصاح[٥] في ان ميعاد تنفيذ كل منهما يجب ان يسبق ابرام العقد. وينبغي ان تقدم النصيحة عند اي تجديد لعقد التأمين بعد انتهاء مدته لان التجديد ما هو الا عقد جديد يخضع فيه طرفية للالتزامات ذاتها المقررة عند ابرام العقد الاصلي. ولكن التشريع الاوربي لم يتعرض لتمديد عقد التأمين قبل انتهاء مدته، الذي يعد تعديلاً لشرط المدة

(1) Serwach, Malgorzata,op cite, p. 68.

(2) Beh, Hazel, &Amanda M. Willis, Insurance intermediaries, Connecticut Insurance Law Journal 15 (2008), P.590.

(٣) تنظر الفقرة (١)، من المادة (١٧)، من توجيه توزيع التأمين لعام ٢٠١٦. وبالمثل، تعد من مهام ديوان ديوان التأمين ما نص عليه البند (ثانياً)، من المادة (٦)، من قانون تنظيم اعمال التأمين لعام ٢٠٠٥ ((رفع اداء المؤمنين وكفائتهم والزامهم بقواعد ممارسة المهنة وآدابها لزيادة قدرتهم على تقديم خدمات افضل للمواطنين المستفيدين من التأمين)).

(4) Serwach, Malgorzata, op cite, P.68.

(٥) تنظر الفقرة (٤)، من المادة (٢٠)، من التوجيه الاوربي المتعلق بتوزيع التأمين لعام ٢٠١٦.

الواردة فيه، وما قد يرتبط به من حصول وسيط التأمين على منفعة مادية. وقد كان من المحبذ ان يسري على تمديد العقد ما يسري على تجديده من التزامات.

الشرط الثالث: ان تكون المعلومات المقدمة عن منتج التأمين مبنية على اساس تحليل لطلبات وحاجات الزبون:-

بينا فيما تقدم ان الغاية من فرض هذا الالتزام هو مساعدة المستهلك في تكوين قرار مستنير بشأن التعاقد بشأن منتج معين ينسجم مع طلباته demands وحاجاته needs بناء على تحليل موضوعي لمنتجات التأمين المطروحة في السوق، وقد تنصب النصيحة على طلب اتخاذ تدابير معينة لمنع تفاقم الخطر[١] بما يجعل الخطر المؤمن منه ضمن الحدود التي يقبل المؤمن تغطيته من المؤمن، كالنصيحة بنصب اجهزة التحذير المبكر من وقوع الحرائق في التأمين من الحريق. وقد تمتد النصيحة الى بيان سمعة المؤمن ويساره وممارساته السابقة المتعلقة بتسوية المطالبات بالتعويض[٢]، وفيما عدا ذلك من مسائل ذات اهمية بنظر المستهلك.

وايا كان موضوع النصيحة، فان التنفيذ السليم لهذا الالتزام لا يتحقق الا بتوافر المتطلبات الآتية:-

١- ان يكون وسيط التأمين على اطلاع تام بطلبات المستهلك وحاجاته ودراية كاملة بمنتج التأمين[٣]، لكي يراعي ذلك في تقديم التوصية. ويكون مهماً بهذا الخصوص معرفة الغرض من اجراء التأمين وطبيعة الخطر الذي يتعرض له المستهلك الذي يبغي تغطيته [٤] وتعقيدات التأمين ذاته[٥] وطبيعة الشروط الواردة فيه ومقدرته المالية. ويتحقق هذا العلم من المقابلة الشخصية التي يجريها وسيط التأمين مع الزبون، ومخرجات ما يطرحه عليه من اسئلة قد تكشف له بعض الظروف، ومن تحليله لاستمارة طلب التأمين التي تتضمن اسئلة قد تفيد في الكشف عن بعض الجوانب. فاذا كان غرض المستهلك من ابرام العقد ايجاد ضمان لمستقبل عائلته من بعد وفاته، فلا يفيده بعد هذا التأمين المؤقت على الحياة لمدة سنة، والتاجر الذي يسعى الى تمرير بضاعته المستوردة عبر منطقة تكثر فيها الانشطة الارهابية وعصابات السرقة لا تفيده وثيقة التأمين التي تستثني هذه المخاطر من غطاء التأمين، ومن لا يقدر على اداء قسط التأمين دفعة واحدة لا تفيده وثيقة التأمين التي لا تجيز تجزئة اداء القسط على دفعات، وقس على ذلك سائر الامثلة الاخرى.

(1) Schwarcz, Daniel, Siegelman, Peter, Insurance Agents in the Twenty-First Century: the Problem of Biased Advice, *op cite,* P.4.
(2) Beh, Hazel, &Amanda M. Willis, op cite, P.576.
(3) Serwach, Malgorzata, op cite, P.71.
(4) Serwach, Malgorzata, op cite, P.68.
(5) Beh, Hazel, &Willis, op cite, P.590.

٢- ان يبني وسيط التأمين توصيته ((... على اساس تحليل واف لعدد كبير من عقود التأمين المتاحة في السوق لتمكينه من تقديم توصية ...))[١] موضوعية تستند الى الاحاطة الوافية بسوق التأمين واجراء مقارنة معقولة[٢] للشروط العامة لوثائق التأمين المعروضة فيه، واسعار كل منتج، وسعة غطاء كل منها وما يتضمنه من مزايا واستثناءات، ومن ثم ارشاده الى اكثرها انسجاماً مع طلباته وحاجاته[٣]. بيد ان معيار التناسب suitability لا يكفي لكي يعصم وسيط التأمين من المسؤولية بل ينبغي ان يكون منتج التأمين افضل العروض في سوق التأمين[٤]، لكي يجسد افضل المصالح[٥] التي الزم التوجيه الاوربي وسيط التأمين بان يحققها للزبون، وان لم يكن مخولاً بترويجها. واي تحليل خاطئ او غير كاف قد يفضي الى تقديم توصية غير صحيحة او ناقصة قد تلحق ضرراً بالمستهلك. ويقع عبء اثبات اجراء التحليل الموضوعي على عاتق موزع التأمين[٦] لانه هو الملزم بتنفيذ هذا الالتزام. وعلى موزع التأمين ان يقدم للمستهلك في نهاية المطاف خلاصة يوضح فيها لماذا سيكون منتج تأمين معين اكثر انسجاماً مع طلباته وحاجاته من غيره.

وقد يقال بان من المتعارف ان وسيط التأمين يكون عادةً على دراية بالعقود التي يتعامل بها فحسب، وان من العنت الزامه بالإحاطة بجميع عقود التأمين في البلد الذي يمارس فيه نشاطه. ولكن يرد على ذلك بان احتراف ممارسة هذا النشاط التجاري تفترض بداهة الالمام بواقع السوق وحدة المنافسة بين المؤمنين في تقديم عروضهم في هذا القطاع الاقتصادي، وهو ما يحتم على الوسيط ان يمكن نفسه من العلم بهذه العروض.

حري بالبيان ان التوجيه الاوربي لتوزيع التأمين قد حصر الالتزام بإجراء المفاضلة بين منتجات التأمين المتاحة في السوق ونصح المستهلك بالتعاقد بشأن احدها بوسطاء التأمين دون المؤمن ذاته والعاملين بمعيته، لعلة تكمن في ان من العنت الزام التاجر بالترويج لمنتجات غيره من المنافسين حينما لا تنسجم منتجاته مع حاجات المستهلك. بمعنى آخر فان التزام متعهد التأمين في هذا المجال ينحصر في المفاضلة بين منتجات التأمين المتاحة لديه فحسب.

٣-ان يقوم وسيط التأمين بالتحليل الموضوعي بصورة شخصية بذاته دون الرجوع الى اراء من لا يعمل بمعيته او تحت اشرافه. بعبارة اخرى ينبغي تفريد التوصية (تخصيصها) لكي

(١) تنظر الفقرة (٣)، من المادة (٢٠)، من التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦.
(2) Schwarcz, Daniel, Siegelman, Peter, Insurance Agents in the Twenty-First Century: the Problem of Biased Advice, op cite,P.26.
(3) Serwach, Malgorzata, op cite, P.67.
(4) Schwarcz, Daniel, Siegelman, Peter, Insurance Agents in the Twenty-First Century: the Problem of Biased Advice, op cite, P.27.
(٥) تنظر الفقرة (١)، من المادة (١٧)، من التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦.
(6) Serwach, Malgorzata, op cite, P.68.

تراعي الحاجات والرغبات الشخصية "**لكل**" زبون بمعزل عن غيره، وهي بهذا المعنى تختلف من شخص لآخر وباختلاف ظرفي المكان والزمان، وتعقيدات وثيقة التأمين وطبيعة غطائها[١]. وعليه يكون الوسيط مخلاً بهذا الالتزام ان هو اعتمد على اراء خبراء تأمين آخرين او ابدى رأياً مستمداً الى ابحاث قام بها غيره في السوق او من الاكاديميين التي تبنى عادةً على دراسة الغالب الاعم من الحوادث والوقائع.

٤-ان تقدم التوصية بطريقة واضحة clear، ودقيقة، accurate ومفهومة للمستهلك[٢] comprehensible بغية ان تحقق الغاية المرجوة منها في تمكينه من اتخاذ قرار معلوم. وتختلف هذه الصيغة باختلاف احوال الاشخاص وثقافتهم ومستوى وعيهم بشؤون التأمين. وعلى الوسيط ان يراعي ذلك فيستعمل عبارات مبسطة لا تتضمن تعابير فنية معقدة قد لا يتيسر فهمها لدى المستهلك العادي الذي لم يألف ابرام عقود التأمين بالشكل الذي يمكنه من تكوين تصور واضح عن المنتج الافضل. ويعد من مستلزمات الوضوح ان تقدم التوصية باللغة التي يفهمها طالب التأمين[٣]، واذا كان لا يجيد القراءة والكتابة فليس اقل من ان تقدم له بصورة شفهية. ولكن قد لا يسأل موزع التأمين عن اي غموض او تضليل شاب منتج التأمين والمستندات والوثائق المعدة من قبل المؤمن التي لا دور له في اعدادها[٤] ولم يدخر جهداً في طلب الاستيضاح عنها، اذ يسأل عن ذلك المؤمن ذاته لانه هو من اعد الوثائق المذكورة.

وقد حددت الفقرة (١) من المادة (٢٣) من التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦ الشكل التي تظهر فيه النصيحة الى حيز الوجود الخارجي، فاوجبت ان تقدم للمستهلك كتابةً وورقياً on paper، وباللغة الرسمية للدولة العضو في الاتحاد الاوربي الذي يقع فيها الخطر او الدولة العضو الذي نشأ فيها الالتزام او اية لغة يتفق عليها الاطراف وبدون مقابل. على انه يجوز ان تقدم التوصية بدعامة ثابتة durable medium او عبر الموقع الالكتروني لوسيط التأمين[٥] التأمين[٥] اذا كان ذلك قد جرى ضمن سياق الاعمال بين الطرفين، ويعتبر تقديم الزبون لبريده

(1) Schwarcz, Daniel, Transparency opaque: Understanding the lack of transparency in insurance consumer protection, op cite, P.400.

(٢) تنظر الفقرة (b/١)، من المادة (٢٣)، من التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦.

(3) Serwach, Malgorzata,op cite, P.69.

وقد نص قانون تنظيم اعمال التأمين لعام ٢٠٠٥ على لزوم تحرير وثيقة التأمين بلغة المؤمن له (المادة ٨٢) بيد ان ليس هنالك ما يمنع من شمول الحكم المتقدم لبقية مستندات العقد والمراسلات والمخاطبات فيما بين الطرفين.

(4) Serwach, Malgorzata, op cite, P.70.

(٥) تنظر الفقرة (٢)، من المادة (٢٣)، من التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦.

لبريده الالكتروني دليلاً على ان للمستهلك وصول منتظم لشبكة الانترنيت[١]، وينبغي بالمستهلك ان يكون قد اختار هذه الطرائق في تلقي النصيحة بديلاً عن الطريقة الورقية[٢].

III. المبحث الثالث

ضمانات تقديم نصيحة محايدة وملائمة للمستهلك

بينا في المبحث الاول ان التزام وسيط التأمين بتقديم نصيحة هو وسيلة فاعلة لحماية حقوق المستهلك. ولكن قد تكون النصيحة المقدمة غير ملائمة للمستهلك، اما لأنها جاءت ناقصة او مبهمة او لم تخلص الى اختيار افضل منتج للتأمين لأسباب قد تعزى اما الى قلة خبرة وتأهيل وسيط التأمين، او الى وجود دوافع شخصية دعته الى التوصية بالتعاقد على منتج تأمين لا ينسجم مع رغبات وحاجات الاخير. وقد يبدو فرض متطلبات الخبرة والكفاءة لدى وسيط التأمين حلاً مثالياً لمشكلة الاولى، في حين يجسد التصريح باي تضارب في المصالح العلاج المناسب للتصدي للمشكلة الثانية. ونعقد لدراسة كل من الضمانتين المتقدمتين مطلباً مستقلاً.

III.أ. المطلب الاول

لزوم توافر الخبرة والتأهيل العلمي لدى وسيط التأمين

لا يمكن تصور ان يقدم وسيط التأمين توصية ملائمة للمستهلك ترشده الى افضل الخيارات المتاحة لتغطية الخطر الذي يبغي التأمين عليه والاكثر ملائمة لظروفه، ما لم يكن موزع التأمين على قدر عال من الخبرة[٣] العلمية والعملية التي تتيح له تقديم نصيحة موضوعية بهذا الجانب، وتقيه في الوقت ذاته من التعرض للمسؤولية المدنية جراء اهماله او تقصيره[٤] في تنفيذ التزامه بنصح المستهلك. والخبرة والدراية باصول التأمين وعلومه لا تتحقق الا بحيازة الوسيط للمؤهلات العلمية التي تكتسب بالتدريب العلمي والخبرات العملية التي تتيح له اتخاذ القرار المناسب[٥] بشأن تقديم توصية مفيدة للمستهلك، لان فاقد الشي لا

(١) تنظر الفقرة (٦)، من المادة (٢٣)، من التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦. ينظر ايضاً:
- Serwach, Malgorzata, op cite, P.69.
(٢) تنظر الفقرة (٤)، من المادة (٢٣)، من التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦.
(3) Beh, Hazel, &Willis, Amanda M, op cite, P.585.
(4) Morrison, Robert M, the Anomalous Position of the Insurance Agent-An Invitation to Schizophrenia, Villanova Law review, (1966) VAOL.12, Iss. 3, Art.6, P.541.
(5) Schwarcz, Daniel, Transparency Opaque: Understanding the Lack of Transparency in Insurance Consumer Protection, op cite, P.405.

يعطيه كما يقال. وتأسيساً على هذه الحقيقة، عمدت تشريعات التأمين لبعض الولايات الامريكية الى الزام وسيط التأمين بان يجتاز اختبارات تجريها هيئات الاشراف والرقابة على قطاع التأمين للتحقق من كفائته[١].

ولم يشذ التوجيه الاوربي الخاص بتوزيع التأمين لعام ٢٠١٦ عن هذا النهج السليم فوجه الدول الاعضاء الى التحقق من حيازة متعهد التأمين واعادة التأمين والوسطاء للمعرفة المناسبة والقدرة على اكمال مهامهم وانجاز واجباتهم بصورة كافية[٢]. وعلى هذه الدول ان تضع وتنشر آليات للرقابة الفاعلة وتقييم المعرفة والكفاءة لهؤلاء وموظفيهم تقوم على اساس تدريب محترف او تطوير للمهارات لمدة لا تقل عن (١٥) ساعة عن كل سنة، على ان تراعى في ذلك طبيعة المنتجات المباعة، ونوع الموزع والدور الذي ينجزونه واخيراً النشاط المنفذ ضمن اعمال التأمين واعادة التأمين. ولهذه الدول ان تطلب اثبات اكمال انشطة التدريب والتطوير بنجاح بموجب شهادة[٣]. على ان تكون المعرفة والقدرة المطلوبة منسجمة مع طبيعة التأمين والمنتجات المراد توزيعها. ويلاحظ بان التوجيه الاوربي قد قصر فرض المتطلبات المذكورة على الاشخاص الطبيعية من العاملين بمعية متعهدي التأمين ووسطائهم ممن يندرجون ضمن الهيكل الاداري المسؤول عن توزيع التأمين ومن المرتبطين بهذا النشاط مباشرةً دون غيرهم من بقية العاملين في هذه الكيانات التأمينية[٤].

وبالمثل، اولى قانون تنظيم اعمال التأمين العراقي لعام ٢٠٠٥ للخبرة والكفاءة اهمية خاصة في ممارسة هذا النشاط، فقد عد من مهام ديوان التأمين ((رفع اداء المؤمنين وكفائتهم....))[٥] وايضاً ((توفير كفاءات بشرية مؤهلة لممارسة اعمال التأمين بما في ذلك تأسيس معهد لهذه الغاية))[٦]. كما ان القانون المذكور ((يشترط توافر الكفاءة والخبرة في اعمال التأمين في كل من مدير المؤمن ومدير فرعه ومنتسبيه الرئيسيين...))[٧]. وعلى المؤمن ان يزود ((...الديوان ببيان مفصل يتضمن اسماء ومؤهلات وخبرات...))[٨] الاشخاص آنفي الذكر. وقدر تعلق الامر بوسطاء التأمين، تشترط تعليمات اجازة وكيل التأمين وتنظيم اعماله ومسؤولياته رقم (١١) لسنة ٢٠٠٨ لمنح الشخص اجازة ممارسة اعمال وكالة

(1) Mentioned by Schwarcz, Daniel, Siegelman, Peter, Insurance Agents in the Twenty-First Century: the Problem of Biased Advice,op cite,P.28.

(٢) تنظر الفقرة (١)، من المادة (١٠)، من التوجيه المذكور.
(٣) تنظر الفقرة (٢)، من المادة (١٠)، من التوجيه المذكور.
(٤) تنظر الفقرة (٢)، من المادة (١٠)، من التوجيه المذكور.
(٥) البند (اولاً)، من المادة (٦)، من القانون المذكور.
(٦) البند (ثالثاً)، من المادة (٦)، من القانون المذكور.
(٧) المادة (٤٥)، من القانون المذكور. ولم يعن القانون بتعريف المنتسب الرئيس وترك الفصل بهذا الامر لرئيس الديوان الذي يتعين عليه، بمقتضى البند (رابعاً)، من المادة (٤٥)، منه ان يحدد المراد به وان ((...يشعر المؤمن بذلك تحريرياً كلما كان ذلك ضرورياً)).
(٨) البند (ثانياً)، من المادة (٤٥)، من القانون المذكور.

التأمين ان تكون له ((... خبرة عملية في ممارسة أعمال التأمين أو أن يكون قد اجتاز دورة تدريبية متخصصة بأعمال التأمين لا تقل مدتها عن (١٥) خمسة عشر يوماً في حالة عدم توفر الخبرة العلمية لديه))[١] ، و ((أن يجتاز أي اختبار يقيمه الديوان لهذا الغرض))[٢]. وقد وقد اظهرت تعليمات وسيط التأمين وتحديد مسؤولياته رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٦ قدراً اكبر من التشدد من سابقتها فيما يتعلق بهذا الجانب بان اشترطت لمنح الاجازة بممارسة اعمال الوساطة ان تكون للشخص ((...خبرة عملية لاتقل عن (٣ سنوات) بممارسة اعمال التأمين، او ان يكون قد التحق بدورات تدريبية متخصصة باعمال التأمين خلال السنوات الثلاثة السابقة لتقديم الطلب في حالة عدم توفر الخبرة العملية لديه))[٣] فضلاً عن لزوم ان يجتاز ((...اي اختبار يعده ديوان التأمين لهذا الغرض))[٤]. ولا ريب ان وحدة وتجانس القواعد القانونية المنظمة لمراكز قانونية متشابهة، كتلك التي تتعلق بوسطاء التأمين، والتي تستهدف غاية واحدة تفرض توحيد الشروط القانونية المتصلة بالخبرة والتدريب.

وتكشف المقارنة ما بين التوجيه الاوربي من جهة وتشريعات التأمين العراقية مظاهر تميز التشريع الاوربي عن التشريعات العراقية من وجهتين:

الوجهة الاولى: ان التوجيه الاوربي قد عد التدريب والتأهيل العلمي شرطاً لمنح الترخيص بمزاولة انشطة الترويج لمنتجات التأمين، وشرطاً لاستمراره لضمان ان يحيط وسطاء التأمين علماً بآخر تطورات ومستجدات علم التأمين بصورة مستمرة ومنتظمة، بخلاف التشريعات العراقية التي اكتفت بفرض هذا المتطلب شرطاً للترخيص بممارسة هذا النشاط فحسب.

الوجهة الثانية: تتجلى في ان التوجيه الاوربي اوجب ان تتناسب انشطة التدريب والتطوير مع طبيعة وتعقيد منتجات التأمين التي يضطلع وسيط التأمين بتسويقها والتي قد تتطلب بضعاً منها قدراً اكبر من الخبرة والالمام المعرفي بأصول المهنة مما عداها، بخلاف التشريعات العراقية التي لم تتطلب معيار التناسب بين طبيعة النشاط وطبيعة ومستوى التدريب المطلوب.

III.ب. المطلب الثاني

التصريح بالتضارب في المصالح

وجد التوجيه الاوربي المتعلق بتوزيع التأمين ان خير علاج لمشكلة ترجيح وسيط التأمين مصلحته او مصلحة غيره على حساب حسن تنفيذ التزامه موضوع البحث، هو في

(١) البند (اولاً-أ)، من المادة الاولى من تعليمات اجازة وكيل التأمين وتنظيم اعماله ومسؤولياته رقم (١١)، لسنة ٢٠٠٨.
(٢) البند (اولاً-ه)، من المادة الاولى من تعليمات اجازة وكيل التأمين وتنظيم اعماله ومسؤولياته رقم (١١)، (١١)، لسنة ٢٠٠٨.
(٣) البند (اولاً)، من المادة الثانية من التعليمات المذكورة.
(٤) البند (خامساً)، من المادة الثانية من التعليمات المذكورة.

النص على ضمانة تقي المستهلك من هذا الخطر وهي الزام وسيط التأمين بالإفصاح عن التضارب في المصالح.

فقد ابانت التطورات التشريعية المتصلة بحماية المستهلك عن التزام جديد يفرض على وسيط التأمين ان يعمل بأمانة وعدالة واحترافية لتحقيق افضل المصالح للمستهلك[١]. وتعني **"افضل المصالح"** حصول المستهلك على منتج تأمين يحقق حاجاته ورغباته بأفضل الشروط من حيث سعة غطاء التأمين[٢] وارخص الاسعار[٣]. ولا ريب ان الوضع المتقدم يخلق تعارضاً بين مصلحة متعهد التأمين الذي يدين له وكيل التامين بالولاء بحكم تمثيله لمصالحه[٤]، وبين مصلحة المستهلك سالفة الذكر[٥] هذا من جانب. ومن جانب آخر، ادرك التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦ ان العمولة المتفق عليها بين وسيط التأمين وبقية المؤمنين -سواء اكانت مباشرة او غير مباشرة- لقاء قيامه بتسويق منتجاتهم قد تتفاوت في قيمتها[٦] وهو ما قد يدفعه الى ترجيح المنتج الذي يدر عليه عائد اكبر، وهو على النحو المتقدم يمثل مظهراً آخر من مظاهر التضارب في المصالح وخطراً داهماً يحد من قدر الوسيط على تقديم توصية موضوعية ومحايدة تصب في مصلحة المستهلك.

وبغية التصدي لهذه المخاطر فرض التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦ على وسيط التأمين الافصاح للمستهلك عن بعض المعلومات ذات الصلة بنشاطه التسويقي، بوصفه الحل الامثل الذي يقيه المسؤولية عن التضارب في المصالح[٧]. وفي هذا السياق، تلزم الفقرة (١) من المادة (١٩) من التوجيه الاوربي آنف الذكر -والموسومة ((تضارب المصالح والشفافية

---

(١) تنظر الفقرة (١)، من المادة (١٧)، من التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦. ينظر ايضاً:-
Day, Henry, Legal and Regulatory Aspects of Conflicts of Interests in the Operation of Wholesale Insurance Intermediaries, (Doctoral dissertation, Institute of Advanced Legal Studies, School of Advanced Study, University of London, 2016) P.29.
(2) Schwarcz, Daniel, Siegelman, Peter, Insurance Agents in the Twenty-First Century: the Problem of Biased Advice, op cite,P.25.
(3) Morrison, Robert M, op cite, P.535.
(4) Vella, Stefan J., Grima, Simon & Thalassinos, Elftherios I, the Impact of the Insurance Distribution Directive (IDD) on Maltese Insurance Understanding, International Journal of Finance, Insurance and Risk Management (2020) vol.(x) issue (1), P. 124.
(5) Morrison, Robert M, op cite, P.535.
(6) Schwarcz, Daniel, Siegelman, Peter, Insurance Agents in the Twenty-First Century: the Problem of Biased Advice, op cite,P.7.
(7) Schwarcz, Daniel, Transparency Opaque: Understanding the Lack of Transparency in Insurance Consumer Protection, op cite, P.431; Cain, Daylian M., Loewenstein, George & Moore, Don A., the Dirt on Clean: Perverse Effects of Disclosing of Interests, The Journal of Legal Studies 34.1 (2005), P. 3; Vella, Stefan J., Grima, Simon & Thalassinos, Elftherios I, op cite, P.130.

transparency))- ((الدول الاعضاء بان تضمن انه، في وقت مناسب وقبل ابرام عقد التأمين، ان يقدم الوسيط الى الزبون في الاقل معلومات...)). ويفهم من التمعن بتحليل الفقرات اللاحقة التي احتوتها هذه المادة ان المشرع الاوربي قد عمد الى تقسيم المعلومات التي يجب الادلاء بها الى ثلاثة اقسام وهي: المعلومات التي تخص طبيعة صلة الوسيط بمتعهد التأمين، والمعلومات التي تتصل بمدى استقلال وحياد الوسيط، واخيراً المعلومات المتعلقة بالعمولة التي يحصل عليها.

القسم الاول: المعلومات التي تخص طبيعة ارتباط الوسيط بمتعهد التأمين:

على الوسيط ان يفصح للزبون عن المعلومات الآتية:-

١- ما اذا كان الوسيط يحمل بصورة مباشرة او غير مباشرة او ممثلاً ل ١٠% او اكثر من حقوق التصويت او هذه النسبة في رأس مال متعهد التأمين[١]. ويبرر لزوم التصريح للزبون بهذه المعلومات بان هذه النسبة تخلق للوسيط مصلحة في تعظيم ارباح المؤمن التي تدر عليه في نهاية المطاف ربحاً، وهو ما قد يدعوه الى التوصية للمستهلك بالتعاقد معه بصرف النظر عما اذا كانت منتجاته تمثل افضل العروض المطروحة في السوق.

٢- اذا كان متعهد التامين، او متعهد التأمين الذي يتبعه مصدر الوثيقة يحمل، بصورة مباشرة او غير مباشرة، او ممثلاً لنسبة ١٠% او اكثر من حقوق التصويت او هذه النسبة من رأس مال وسيط التأمين[٢]. وتعكس هذه الحالة ان الوسيط لا يتمتع بالاستقلال عن المؤمن وهو ما يجعله اقرب ما يكون الى منشأة تجارية تابعة للمؤمن تسعى الى رعاية مصالحه وتسويق منتجاته من خلال نصح المستهلك بالتعاقد معه حتى وان لم تكن افضل العروض فائدة للأخير. وهذا التضارب في المصالح يوجب التصريح به للمستهلك لكي يراعي ذلك عند اتخاذ قراره النهائي بالتعاقد من عدمه.

القسم الثاني: المعلومات التي تتصل بمدى استقلال وحياد الوسيط عند تقديم النصيحة:-

وفيما يتعلق بالعقود المقترحة والنصائح المقدمة بشأنها، على الوسيط ان يفصح للمستهلك بالمعلومات التي تخص المسائل الآتية:-

أ- ما اذا كان الوسيط قد قدم معلومات على اساس تحليل عادل وشخصي[٣] لظروف التعاقد وطلبات وحاجات المستهلك. والواقع ان هذه المعلومات تفيد في الكشف عن مدى التزام

(١) تنظر الفقرة (a/١)، من المادة (١٩)، من التوجيه الاوربي اعلاه.
(٢) تنظر الفقرة (b/١)، من المادة (١٩)، من التوجيه الاوربي اعلاه.
(٣) تنظر الفقرة (i/c/1)، من المادة (١٩)، من التوجيه الاوربي اعلاه.

الوسيط بحماية المستهلك عند طلبه للنصيحة، وما اذا كان قد تخلى عن هذا الالتزام، فاذا صرح الوسيط بخلاف ذلك امكن للمستهلك ان يأخذ ذلك بنظر الاعتبار.

ب- ما اذا كان الوسيط ملزماً اتفاقاً بإدارة اعمال توزيع التأمين حصرياً exclusively مع متعهد تأمين او اكثر، فعليه في اي من هذه الحالات ان يفصح للمستهلك عن اسماء هؤلاء المتعهدين[١]. والوكيل الحصري هو كل شخص ملتزم اتفاقاً بان يعمل على تسويق منتجات مؤمن واحد دون غيره من سائر المؤمنين[٢]، ويعرف في الفقه الامريكي بالوكيل الاسير captive agent [٣] الذي يدين بالولاء للمؤمن وحده دون سواه من المؤمنين[٤]. بينما يعمل الوسيط المستقل independent intermediary او الوكيل متعدد الوكالات dual agentعلى ترويج منتجات اكثر من مؤمن ويتمتع، تبعاً لهذا الاستقلال، بقدر كبير من الحرية في نصح المستهلك بالتعاقد على اية منتجات[٥] وفي العمل لمصلحته ايضاً[٦]، دون ان يكون ملزماً بالترويج لعقود مؤمن محدد، بخلاف ما عليه الحال بالنسبة الى الوكيل الحصري. بينما يعمل سمسار التأمين عموماً لمصلحة المستهلك[٧] بالنظر الى انه لا يرتبط بعلاقة تعاقدية مع مؤمن ما. ولا ريب ان هذا الاعتبار ينبغي الكشف عنه للمستهلك لكي يأخذ ذلك بنظر الاعتبار عند طلب النصيحة من وسيط تأمين لا يتمتع بالحرية الكافية لترجيح عرض آخر على عرض موكله بحكم التزامه التعاقدي بترويج منتجاته حصرياً.

ت-يلزم الافصاح ايضاً عن اسماء متعهدي التأمين اللذين يدير وسيط التأمين انشطة تسويق منتجاتهم، حتى وان لم يكن الاخير ملزماً اتفاقاً بادارة اعمال توزيع التأمين حصرياً

---

(١) تنظر الفقرة (ii/c/1)، من المادة (١٩)، من التوجيه الاوربي اعلاه.

(2) Weston, Harold, Wells, Brenda & Schwarzbach, Christoph, op cite, P.3; Schwarcz, Daniel, Differential Compensation and the "Race of the Bottom" in Consumer Insurance Markets, op cite, P.727.

(3) Weston, Harold, Wells, Brenda & Schwarzbach, Christoph, op cite, P.3; Daniel, Differential Compensation and the "Race of the Bottom" in Consumer Insurance Markets, op cite, P.727; Beh, Hazel, &Amanda M. Willis, op cite, P.576.

(4) Morrison, Robert M, op cite, P.535.

(5) Hesselink, Martijn W, Rutgers, Jacobien W., Diaz, Odavia Bueno, Scotton, Manda, Veldman, Muriel, Principles of European Law, Commercial Agency Franchise and Distribution Contracts, (2006) Sellier European Law Publishers, Munich, P.158; Daniel, Schwarcz, Differential Compensation and the "Race of the Bottom" in Consumer Insurance Markets, op cite, P.727; Weston, Harold, Wells, Brenda & Schwarzbach, Christoph, op cite, P.6; Beh, Hazel, &Amanda M. Willis, op cite, P.576.

(6) Morrison, Robert M, op cite, P.535.

(7) Beh, Hazel, &Amanda M. Willis, op cite, P.579.

ينظر: بهذا الاتجاه لدى شراح القانون العراقي: صالح، د. باسم محمد، المرجع السابق، ص ١٢٠ وما بعدها.

exclusively مع متعهد تأمين او اكثر ولم يعط الوسيط توصية عادلة على اسس شخصية[١].

القسم الثالث: المعلومات المتعلقة بالعمولة التي يتقاضاها الوسيط:-

يعتبر وسيط التأمين insurance intermediary، سواء اكان وكيلاً عن المؤمن agentام وسيطاً (سمساراً) broker، تاجراً محترفاً لنشاط تجاري يسعى فيه الى تحقيق ربح، وهو ما يتجافى مع منطق التبرع[٢]. لذا فقد حرصت التشريعات المقارنة على اشتراط توافر الاجر remuneration شرطاً لاكتساب القائم على تسويق منتجات التأمين لصفة وكيل التأمين او سمسار التأمين[٣].

وتعني الاجرة بمفهوم الفقرة (٩) من المادة (٢) من التوجيه الاوربي لتوزيع التأمين لعام ٢٠١٦ ((اي عمولة commission او رسم fee او تحميل charge او اي مدفوع آخر، بضمنه منفعة اقتصادية من اي نوع او فائدة مالية او غير مالية او حافز يعرض او يعطى فيما يتعلق بأنشطة توزيع التأمين)). والاجر على النحو المتقدم يؤدى من المؤمن طبقاً لشروط العقد المبرم مع المؤمن، كما هو الحال في وكالة التأمين، او قد يدفعه المستهلك، كما هو الحال مع سمسار التأمين broker الذي استقر فقه التأمين على عده ممثلاً لمصالح المستهلك في ايجاد منتج تأمين[٤]. كما استقر التطبيق العملي على ان يؤدى الاجر (او العمولة) عادةً عن كل كل عملية يفلح الوسيط (وكيلاً كان ام سمساراً) في تيسير ابرامها مع المؤمن في نظير الجهود

(١) تنظر الفقرة (iii/c/1)، من المادة (١٩)، من التوجيه الاوربي اعلاه.
(٢) تقضي المادة الخامسة من قانون التجارة رقم (٣٠)، لسنة ١٩٨٤ بانه ((تعتبر الاعمال التالية اعملاً تجارية اذا كانت بقصد الربح. ويفترض فيها هذا القصد ما لم يثبت العكس: ....(سادس عشر) الوكالة التجارية .....والدلالة واعمال الوساطة التجارية الاخرى)).
(٣) وفي هذا السياق، عرف البند (ثالثاً)، من المادة الأولى، من قانون تنظيم الوكالة التجارية رقم (٧٩)، لسنة ٢٠١٧ الوكالة التجارية بانها ((عقد يعهد بمقتضاه الى شخص طبيعي او معنوي بيع...او منتجات او تقديم خدمات داخل العراق.... لقاء ربح او عمولة.....)). وبالمثل، يعرف البند (اولاً) من المادة الاولى من قانون الدلالة رقم (٥٨)، لسنة ١٩٨٧ الدلال بانه ((عمل يبغي القائم به تسهيل ابرام عقد من العقود لقاء اجرة)).
(4) Beh, Hazel, &Willis, Amanda M, op cite, P.5٧٧; Fitzpatrick, Sean M, The Small Laws: Eliot Spitzer and the Way to Insurance Market Reform, Fordham Law Review, Vol. 74, Issue 6 (2006) P.3043; Vella, Stefan J., Grima, Simon & Thalassinos, Elftherios I, op cite, P.124.

التي يبذلها في الصفقة[١] على اساس نسبة مئوية معينة من مبلغ القسط[٢]. وقد تختلف هذه العمولة من مؤمن لآخر، وباختلاف نوع وثيقة التأمين التي يجري تسويقها[٣].

وعلى وسيط التأمين ان يصرح للمستهلك عن طبيعة الاجر الذي تقاضاه او سيتقاضاه عن كل منتج تأمين موصى به لا بمقداره[٤]، وان كان الكشف عن مبلغ الاجر يفيد المستهلك في الوقوف على مدى المصلحة التي تربط الوسيط بمنتج لمؤمن معين وقد تدعوه الى ترجيحها للمستهلك طمعاً بتحقيق عمولة اوفر[٥]. لكن الظاهر ان التشريع الاوربي قد عد الكشف عن هذه المسألة من الاسرار التجارية التي يحسن عدم الزام الوسيط بالتصريح بها، واستعاض عنها بإلزامه في الافصاح عن الاسس التي تلعب دوراً في تحديد مقدارها والتي تكشف في الوقت ذاته عن حدة التضارب في المصالح المتصل بالأجر او العمولة التي حصل او سيحصل عليها. فضلاً عن انه ليس من العسير على المستهلك تخمين مقدار الاجر او العمولة التي سيحصل عليها الوسيط عن كل منتج يعود لمؤمن آخر من خلال اجراء مقارنة بسيطة بين اقساط التأمين لمنتجات متماثلة، ذلك ان مبلغ العمولة يضاف عادةً الى القسط[٦] التي تحدده قواعد احصاء موحدة تعتمدها شركات التأمين. وعلى اية حال، اسهب التوجيه الاوربي في تبيان ما ينبغي التصريح به فيما يتعلق بالأجر، وعلى النحو الآتي[٧]:-

أ- ما اذا كان وسيط التأمين يعمل على اساس الرسم fee بمعنى الاجر الذي يتقاضاه من الزبون. وفي هذه الحالة على الوسيط ان يحدد مقدار هذا الرسم، واذا لم يكن ذلك ممكناً، فعليه ان يعلمه بطريقة احتسابه[٨]كأن يكون ذلك على اساس نسبة مئوية من مبلغ التأمين او او بمبلغ مقطوع. والعلة في هذا الخروج عن قواعد الاسرار الشخصية يرجع الى رغبة التشريع الاوربي في اعتماد مبادئ الشفافية وذلك بتمكين المستهلك من الدراية بمبلغ قسط التأمين الفعلي قبل اضافة اجر الوسيط لغرض مقارنته مع اقساط التأمين الخاصة بمنتجات

(1) Schwarcz, Daniel, Differential Compensation and the “Race of the Bottom” in Consumer Insurance Markets, op cite, PP.729-730.
(2) Beh, Hazel, &Willis, Amanda M, op cite, P.593, fn.(95).
(3) Schwarcz, Daniel, Differential Compensation and the “Race of the Bottom” in Consumer Insurance Markets, op cite, P.729.
(4) Serwach, Malgorzata, op cite, P.74.
(5) Morrison, Robert M, op cite, P.544; Schwarcz, Daniel, Transparency Opaque: Understanding the Lack of Transparency in Insurance Consumer Protection, op cite, P.429; Schwarcz, Daniel, Siegelman, Peter, op cite, P.7-8.
(6) Schwarcz, Daniel, Differential Compensation and the “Race of the Bottom” in Consumer Insurance Markets, op cite, P.729.
ينظر ايضاً صالح، د. باسم محمد، المرجع السابق، ص ٢٦٦، هامش (٢).
(٧) تنظر الفقرة (1/d ,e)، من المادة (١٩)، من التوجيه الاوربي اعلاه.
(٨) تنظر الفقرة (٢)، من المادة (١٩)، من التوجيه الاوربي اعلاه.

تأمين اخرى معروضة في السوق، وما اذا كان من الخير له ان يختار منتج التأمين الارخص[١] او التعامل مع وسيط آخر يفرض رسماً اقل. ويستخلص من الحالة المتقدمة انها لا تتصل بالتضارب في المصالح قدر ارتباطها بالشفافية والوضوح في التعامل التجاري عموماً.

ب- ما اذا كان وسيط التأمين يعمل على اساس العمولة المتسلمة من اي نوع كانت، كالأجر الذي يشمله قسط التأمين. والافصاح هنا ينصرف الى طبيعة العمولة لا الى مقدارها، للأسباب آنفة الذكر.

ت- ما اذا كان وسيط التأمين يعمل على اساس انماط اخرى من الاجر، بضمنها اية منفعة اقتصادية من اي نوع تعرض عليه او تدفع له بسبب عقد التأمين. ويمكن التمثيل على المنافع المالية بان يتفق المؤمن مع وسيط التأمين على ان تتخذ عمولته صيغة توظيف زوجه او احد اولاده لديه، او ان يسدد له نفقات السكن او الخدمات الطبية، او تنظيم رحلة مجانية له[٢]، وهكذا والغاية من الافصاح هنا تمكين المستهلك من الاطلاع على طبيعة واهمية وتأثير المنفعة المالية او غير المالية التي تؤدى الى وسيط التأمين على حياده واستقلاله في تقديم التوصية.

حري بالبيان ان افصاح وسيط التأمين لا يقتصر عما يحصل عليه من منفعة مادية شخصية تخص التأمين، بل يمتد الى الكشف عن طبيعة الاجر المتسلم من موظفيه والمرتبط بهذا العقد[٣]

ولا يقف الافصاح عن اية منفعة حصل عليها وسيط التأمين عند ابرام عقد التأمين، وانما ينبسط ايضاً على اية مدفوعات من غير الاقساط الحالية والمدفوعات المجدولة (الزمنية) التي يحصل عليها بعد ذلك، وعن كل مدفوع على حدة[٤]. ويمكن التمثيل على هذه المدفوعات بالعمولة التي يستحقها الوسيط عند تمديد العقد او تجديده، كما يشمل الحكم آنف الذكر ما يعرف في التطبيق العملي **بالعمولة الاحتمالية** contingent commission.

(1) Domaradzka, Dr. Alina, the Revision of the Insurance Mediation Rules at EU level and its Impact on Consumer Protection, EIPAScope, *2012*(2), P.22.

(2) Schwarcz, Daniel, Differential Compensation and the "Race of the Bottom" in Consumer Insurance Markets, op cite, P.731.

(٣) تنظر الفقرة (٤)، من المادة (١٩)، من التوجيه الاوربي اعلاه.

(٤) تنظر الفقرات (٣ و ٥)، من المادة (١٩)، من التوجيه الاوربي اعلاه.

والعمولة الاحتمالية امر شائع في اسواق التأمين العالمية[١] املتها ظروف المنافسة المستعرة فيما بين المؤمنين، وتؤدى بصيغة مبالغ نقدية او منافع عينية in-kind في الاحوال التي يصل حجم الارباح الناتجة عن تسويق وسيط التأمين لمنتجات مؤمن معين لحد معين او تزيد عنه وفقاً لمعايير الربحية التي تكشف عنها الدفاتر التجارية للمؤمن[٢] تشجيعاً لوسيط التأمين على تعظيم العائد الربحي للمؤمن. وتختلف هذه العمولة الاحتمالية من مؤمن لآخر ومن تأمين لآخر[٣]. والواقع ان هذه العمولة تثير تضارباً محسوساً في المصالح[٤] مرده ان وسيط التأمين قد يقدم نصيحة للمستهلك بالتعاقد على منتجات مؤمن معين بغية الوصول الى النسبة المتفق عليها من حجم التسويق ومن ثم تعظيم ارباحه[٥] بقطع النظر عن كونها افضل العروض التي تتناسب مع طلبات الزبون واحتياجاته[٦]، وهكذا يعمد الاخير الى ترجيح مصلحته ومصلحة المؤمن على حساب حسن انفاذ التزامه برعاية مصلحة المستهلك، فيضع نفسه في موضع التضارب في المصالح[٧].

وقد خضعت العمولة الاحتمالية الى نقاش فقهي لم يستقطب رأياً موحداً واجماعاً واضحاً على صعيد فقه التأمين بصدد كيفية التصدي لهكذا تضارب في المصالح. فيرى بعض من الفقه ان ليس في العمولة الاحتمالية من ضرر يدعو الى حظرها، وانما يصار الى التصريح بها تلافياً لنتائجها السلبية بغية تمكين المستهلك من اتخاذ قرار معلوم بشأن التعاقد مع المؤمن الذي يؤدي هذه الحوافز الاضافية للوسيط[٨]. وقد اعتمد الرأي المتقدم التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦ على نحو ما قدمنا.

(1) Schwarcz, Daniel, Differential Compensation and the “Race of the Bottom” in Consumer Insurance Markets, op cite, P.732; Beh, Hazel, &Willis, Amanda M, Insurance intermediaries op cite, P.591.
(2) Schwarcz, Daniel, Differential Compensation and the “Race of the Bottom” in Consumer Insurance Markets, op cite, P.730; Beh, Hazel, &Willis, Amanda M, op cite, P.592; Fitzpatrick, Sean M, op cite, P.3043.
(3) Beh, Hazel, &Willis, Amanda M op cite, P.592.
(4) Domaradzka, Dr. Alina, op cite, P.22; Weston, Harold, Wells, Brenda & Schwarzbach, Christoph, op cite,P.13.
(5) Domaradzka, Dr. Alina, op cite, P.21; Beh, Hazel, &Willis, Amanda M, op cite, P.591.
(6) Schwarcz, Daniel, Differential Compensation and the “Race of the Bottom” in Consumer Insurance Markets, op cite, P.731; Beh, Hazel, &Willis, Amanda M, op cite, P.591.
(7) Beh, Hazel, &Willis, Amanda M, Insurance intermediaries, op cite, P.593.
(8) Fitzpatrick, Sean M, op cite, PP.٣٠٧٠- ٣٠٧١.

بينما يرى البعض الآخر من الفقه الامريكي لزوم ان تحدد العمولة على اساس تعريفة موحدة لجميع المؤمنين بمقدار نسبة مؤية من اقساط التأمين، تختلف باختلاف نوع التأمين والجهود التي يبذلها كل وسيط في تسويقه، بغية ابطال اي حافز مالي لدى وسيط التأمين لتفضيل منتج على آخر خلافاً لمصلحة المستهلك. كما يحقق المقترح المذكور مصلحة المؤمنين ممن يقدمون منتجات عالية الجودة ولكن مقابل اقساط مرتفعة[١]. واخيراً يضمن الحل المقترح عدم انغماس المؤمنين في تقديم عمولات مرتفعة ومتباينة بفعل عامل المنافسة فيما بينهم، فيضمن المنافسة العادلة لشركات التأمين حديثة العهد التي لا تضطر الى دفع عمولات مرتفعة قد تؤدي الى استنزاف مواردها المالية. حري بالذكر ان التعليمات الصادرة بموجب قانون تنظيم اعمال التأمين العراقي رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٥ التي تنظم عمل وكيل[٢] ووسيط التأمين[٣] لم تحدد النسبة التي يستحقها وتركت الامر للاتفاقات الخاصة التي يبرمها هؤلاء مع شركات التأمين والزبائن. ولا سبيل لأعمال قانون الدلالة رقم (٥٨) لسنة ١٩٨٧ الذي حدد مقدار الاجر الذي يستحقه الدلال الذي ادى نشاطه في ابرام العقد[٤] على وسيط التأمين، ذلك ان للوساطة في ابرام عقد التأمين تنظيمها القانوني المستقل عن التشريع المذكور، فضلاً عن ان قانون الدلالة يسري فقط على التوسط في ابرام التصرفات القانونية التي تنصب على الاموال لا الخدمات[٥].

ويدعم هذا الفقه حجته المتقدمة بالقول ان الافصاح لا يعد الحل الناجع والحاسم لمشاكل التضارب في المصالح لان المستهلك، مهما اوتي من حذق، قد لا يعبأ بمخرجات الافصاح او قد يفتقر للقدرة على تحديد خياراته او في تغيير قناعاته المرتبطة ولو كانت النصيحة محايدة وموضوعية[٦]، كما ان من الصعوبة بمكان التحقق من مدى دقة وجودة النصيحة المقدمة من قبل منظمي قطاع التأمين[٧].

(1) Schwarcz, Daniel, Differential Compensation and the "Race of the Bottom" in Consumer Insurance Markets, op cite, P.748.

(٢) وهي تعليمات اجازة وكيل التأمين وتنظيم اعماله ومسؤولياته رقم (١١)، لسنة ٢٠٠٨.

(٣) وهي تعليمات اجازة وسيط التأمين وتنظيم اعماله وتحديد مسؤولياته رقم (١٠)، لسنة ٢٠٠٦.

(٤) ويبلغ هذا الاجر بمقتضى المادة (٦)، من القانون المذكور (٢%) من العشرة الاف الاولى، و (١ %) عما زاد عن هذا المبلغ.

(٥) تنظر المادة الثانية، من القانون المذكور.

(6) Schwarcz, Daniel, Differential Compensation and the "Race of the Bottom" in Consumer Insurance op cite, PP.750-751; Schwarcz, Daniel, Siegelman, Peter, Insurance Agents in the Twenty-First Century: the Problem of Biased Advice op cite,P.25.

(7) Beh, Hazel, &Amanda M. Willis, op cite, P.573.

وبعد الموازنة ما بين الآراء المتقدمة يرى الباحث بانه، وبقطع النظر عن مثالب التصريح بالتضارب في المصالح للمستهلك سالفة الذكر التي قد تضعف من قيمته العملية في كبح جماح وسيط التأمين في الانحراف عن رعاية مصلحة المستهلك نحو تعقب مصالحه الشخصية او مصالح غيره، فانه يبقى احد الحلول الواقعية المتاحة في الوقت الراهن بانتظار ما قد تحمله التطورات المستقبلية في الفكر القانوني من حلول اخرى تطرح وسائل قانونية اكثر فاعلية. ويرى الباحث لزوم ان تتظافر وسائل قانونية اخرى مع الافصاح في الضرب على يد من تسول له نفسه العبث بالثقة في البيئة التجارية واشاعة سوء النية والغش في المعاملات التجارية، من ذلك مثلاً تفعيل رقابة سلطة الاشراف على قطاع التأمين في مجال محاسبة وسيط التأمين عن انتهاكه لالتزامه بالنصيحة كأن تفرض عليه عقوبة الغرامة، او الغاء اجازة ممارسته للمهنة[1]، وتجريده من الفائدة التي حصل عليها نتيجة التضارب في المصالح لحساب المستهلك المتضرر من هذا السلوك بغية ابطال اي حافز لديه للإخلال بالتزامه، وذلك في اعقاب تحقيق عادل وشفاف يجرى مع الوسيط المتهم بارتكاب انشطة التضارب في المصالح تجريه لجنة مشكلة لهذا الغرض. وينبغي ايضاً ان يمنح القانون للمستهلك عموماً، وحسب تقديره للظروف الملابسة، الخيرة بين اقامة دعوى مباشرة قبل وكيل التأمين الذي تسبب سلوكه المخالف للقانون في الحاق ضرر به، او جر موكله (شركة التأمين) الى سوح القضاء بوصفه الاصيل الذي تنصرف اليه في نهاية المطاف آثار

(١) على الرغم من ان المادة (١١)، من تعليمات اجازة وكيل وتنظيم اعماله ومسؤولياته قد اجازت ((لرئيس الديوان أيقاف أجازة وكيل التأمين أو الغائها أذا تخلفت أحد شروط منح الأجازة أو خالف أحكام هذه التعليمات)) الا انها لم ترسم اجراءات معينة لضمان المحاسبة القانونية لوكيل التأمين وتلقي الشكاوى ضده. بينما التزمت تعليمات اجازة وسيط التأمين وتنظيم اعماله وتحديد مسؤولياته رقم (١٠)، لسنة ٢٠٠٦ جانب الصمت ازاء ايراد حكم يتيح لديوان التأمين العراقي محاسبة وسيط التأمين عن اي اضرار بمصالح المستهلك. واكتفت تعليمات قواعد ممارسة مهنة التأمين وآدابها رقم (١٩)، لسنة ٢٠١٥ في البند (رابعاً)، من المادة (٦)، منها بمنح الحق ((للمؤمن عليه او المستفيد وكل ذي علاقة ان يعترض على قرارات الشركة امام ديوان التأمين)) الذي خولته التعليمات المذكورة سلطة ارسال مفتشين عنه لتدقيق سجل قيد شكاوى الزبائن في شركة التأمين فحسب (المادة ٦/ثالثاً)، دون وسطائها. والمعلوم ان التضارب في المصالح يحدث عادةً في مرحلة ما قبل ابرام العقد مع المستهلك الذي لم يكتسب بعد حقوق تعاقدية تتيح له الدفاع عنها بدعوى او شكوى، كما انه، من جانب آخر، ضرب من ضروب الاحتيال والغش وسوء النية يمارس في الغالب الاعم من الحالات خلسةً وبالتواطؤ مع الغير فلا يكون موضوعاً لقرار تتخذه شركة التأمين. ومما تقدم نخلص الى القول بان تشريعات التأمين العراقية قد اخفقت في تطوير قواعد قانونية مناسبة لمحاسبة وسطاء التأمين يضمن حماية المستهلك من التضارب في المصالح، وهو ما يشكل، بلا ادنى شك، نقص في التشريع يجب اصلاحه في اقرب فرصة مناسبة.

العقد[١].والحل القضائي هو احد الوسائل التي تضمن محاسبة وسطاء التأمين عن اخطائهم واداة مهمة لضبط سلوكهم وحسن تنفيذهم لالتزاماتهم[٢].

الخاتمة

وبعد ان انتهينا من توضيح الالتزام بنصح مستهلك التأمين وفقاً لمفهوم التوجيه الاوربي لعام ٢٠١٦، كان من اللازم ان نختتم هذا البحث ببيان النتائج التي خلصت اليها هذه الدراسة، وعرض مقترحاتنا التي تستهدف النهوض بواقع التشريع العراقي في هذه الوجهة، وعلى النحو الآتي:-

اولاً: النتائج:-

الالتزام بالنصيحة هو التزام قانوني متميز يجد اساسه في مبدأ حسن النية التي يفرض على شركة التأمين ووسطاء التأمين التعاون مع المستهلك بغية تنوير ارادته وتوجيهها الوجهة الصحيحة التي تخدم رغباته واحتياجاته. ولما كان الالتزام بالنصيحة يتوافر على خصائص متميزة عن غيره من الالتزامات القانونية او التعاقدية التي قد تشتبه به، فقد ابدع التوجيه الاوربي رقم (٢٠١٦/٩٧) في رسم ابعاد هذا الالتزام وتوضيح شروطه وتحديد ضمانات حسن الوفاء به على نحو ما قدمنا في هذا البحث. وفي المقابل، لم ينظم قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠ ولا قانون تنظيم اعمال التأمين رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٥ هذا الالتزام، فيما اكتفت قواعد ممارسة مهنة التأمين وآدابها رقم (١٩) لسنة ٢٠١٥ بالإشارة الى الالتزام بالنصيحة دون ان تبين احكامه وشروط تنفيذه وضمانات حسن الوفاء به. ولا ريب ان هذا القصور التشريعي لا يحقق الغاية التي يبتغيها المشرع في تقرير حماية معقولة للمستهلك عند تلقيه للمشورة ممن الزمهم القانون بتقديمها.

ثانياً: المقترحات:-

تأسيساً على ما تقدم، وبغية ان تؤتي الدراسات القانونية ثمارها في اقتراح تطوير قواعد القانون في مجال معين، نضع بين يدي المشرع العراقي ومنظمي قطاع التأمين مقترحات لغرس الالتزام بالنصيحة في تشريعات التأمين العراقية وعلى النحو الآتي:-

---

(١) تنظر المادة (٩٤٢)، من القانون المدني العراقي رقم (٤٠)، لسنة ١٩٥١. بيد ان للمستهلك مقاضاة سمسار التأمين مباشرةً وبلا ادنى شك، لارتباطه معه بعقد وساطة (سمسرة) يتيح له مساءلته مدنياً عما تصدر عنه من افعال تشكل اخلالاً لالتزاماته التعاقدية.

(2) Beh, Hazel, &Amanda M. Willis, Insurance intermediaries, op cite, PP.596-597.

أ-نقترح ان تدرج المادة الآتية في تعليمات قواعد ممارسة مهنة التأمين وآدابها لعم ٢٠١٥ لتجري على النحو الآتي:-

المادة المقترحة:-

اولاً-على المؤمن ووكلائه ووسطاء التأمين ان يقدم لطالب التأمين من تلقاء ذاته او بناءً على طلبه النصيحة بناءً على تحليل عادل وموضوعي لمنتجات التأمين مراعياً في ذلك رغبات وحاجات طالب التأمين وظروفه الشخصية بدون مقابل.

ثانياً-على وسيط التأمين ان يبني نصيحته على اساس دراسة وافية لمنتجات التأمين المتاحة في السوق.

ثالثاً-لا يعفى المؤمن ووكلائه ووسيط التأمين من تنفيذ التزامهم الوارد في البنود السابقة الا اذا كان طالب التأمين قد تنازل عنه تحريرياً.

رابعاً-تقدم النصيحة الى طالب التأمين بصورة واضحة ودقيقة ومفهومة وغير مضللة وبحسن نية بصورة مكتوبة او على اية وسيلة الكترونية ان ارتضى الطرفان اعتمادها في اجراء المراسلات فيما بينهما. ويعد تقديم طالب التأمين لبريده الالكتروني قرينة على قبوله تلقي المعلومات من المؤمن او وسطاء التأمين بصورة الكترونية.

ب-نقترح اضافة المادة الآتية الى تعليمات قواعد ممارسة مهنة التأمين وآدابها لتجري على النحو الآتي:-

المادة المقترحة:-

على وسيط التأمين ان يصرح لطالب التأمين، بصورة تحريرية ومنفصلة عن المعلومات التي الزمه القانون الافصاح عنها ذات الصلة بمنتج التأمين وعن بقية مستندات التعاقد، وقبل ابرام العقد، بالمعلومات الآتية:-

اولاً-ما اذا كان المؤمن يحوز ١٠% او اكثر من رأس ماله، او ما اذا كان الوسيط يحوز ١٠% او اكثر من رأس مال المؤمن.

ثانياً-طبيعة الاجر او العمولة او الفائدة او المنفعة المالية او غير المالية المباشرة وغير المباشرة او اية فائدة محتملة حصل او سيحصل عليها ذات صلة بابرام العقد.

ثالثاً-مقدار الاجر او العمولة او الفائدة او المنفعة المالية او غير المالية المباشرة وغير المباشرة او اية فائدة حصل او سيحصل عليها من طالب التأمين.

رابعاً-ما اذا كان غير قادر على تقديم النصيحة على اساس تحليل عادل وموضوعي وشخصي مبني على دراسة وافية لمنتجات التأمين المعروضة في السوق.

خامساً-ما اذا كان يعمل بصفته وكيلاً مستقلاً او وكيلاً حصرياً لمؤمن معين او لعدد من المؤمنين مع بيان اسمائهم او كان قد ابرم معهم اية ترتيبات من شأنها ان تحد من قدرته على تقديم نصيحة عادلة وموضوعية.

ج-نقترح ادراج البند الآتي الى ما ورد في المادة (٤٥) من قانون تنظيم اعمال التأمين لعام ٢٠٠٥ ليكون البند الثاني منه وتعدل تسلسل بقية الفقرات تبعاً لذلك ليجري على النحو الآتي:-

يشترط في وكلاء ووسطاء التأمين توافر الخبرة والكفاءة والمقدرة على تقديم المعلومات وابداء النصيحة للزبون. ولا تمنح لهم اجازة مزاولة هذه الانشطة ولا تجدد الا بعد تقديمهم ما يثبت اجتيازهم لدورات التدريب والتأهيل العلمي والعملي لمدة لا تقل عن (١٥) خمسة عشر ساعة تتعلق بمنتجات التأمين التي يتولون تسويقها وبما يتناسب مع طبيعة ودرجة تعقيد كل منتج.

قائمة المراجع

اولاً: الكتب:-

١. صالح، د. باسم محمد، *التأمين احكامه واسسه: دراسة قانونية تحليلية مقارنة*، مصر: الناشر دار الكتب القانونية ودار شتات للنشر والبرمجيات،٢٠١١.

ثانياً: البحوث:-

١. اسماعيل، طراد، "التزام الموثق بتقديم النصيحة والاعلام ومدى مسؤوليته"، *مجلة القانون والعلوم السياسية الجزائرية*، المجلد الرابع، العدد ٢، الرقم التسلسلي ٨، (٢٠١٨).
٢. الفتلاوي، سلام عبد الزهرة عبد الله، "الالتزام بالنصيحة"، بحث متاح عبر شبكة المعلومات الدولية (الانترنيت) على الموقع الالكتروني https://almerja.com/reading.php?idm=47190 تاريخ آخر زيارة في ٢٠٢٣/٩/٨.
٣. الكعبي، د.هادي حسين عبد علي، هادي، محمد جعفر، "الالتزام قبل التعاقدي بالإعلام"، بحث منشور في *مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية*، السنة الخامسة، المجلد الخامس، العدد ٢.

٢. براهيم، د. عماري، "الالتزام بالإعلام واثره في حماية المستهلك من خطورة المنتوج: رؤية فقهية قانونية"، (٢٠١٦): ص ٦٨، متاح عبر شبكة الانترنيت https://www.asjp.cerist.dz/en/article/6766 تاريخ آخر زيارة ٢٠٢٣/٩/٨.
٣. د. الاشقر، د. اسامة عمر، "الالتزام بالتبصير في العقود المالية من المنظور الفقهي"، *بحث منشور في مجلة كلية الشريعة والقانون بطنطا*، العدد (٣٣)، الجزء الاول.

ثالثاً: الرسائل والاطاريح الجامعية:-

١. رانية، حموش يمينة، "وسطاء التأمين"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون تخصص قانون الاعمال مقدمة الى كلية الحقوق والعلوم السياسية/ جامعة تيزي وزو الجزائرية، ٢٠٢١، ص ٥٩.

رابعاً: التشريعات:-

أ-التشريعات العراقية:-

١. القانون المدني العراقي رقم (٤٠) لسنة ١٩٥١.
٢. قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠.
٣. قانون تنظيم اعمال التأمين رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٥.
٤. قانون التجارة رقم (٣٠) لسنة ١٩٨٤.
٥. قانون تنظيم الوكالة التجارية رقم (٧٩) لسنة ٢٠١٧.
٦. تعليمات قواعد ممارسة مهنة التأمين وآدابها رقم (١٩) لسنة ٢٠١٥.
٧. تعليمات اجازة وكيل التأمين وتنظيم اعماله ومسؤولياته رقم (١١) لسنة ٢٠٠٨.
٨. تعليمات اجازة وسيط التأمين وتحديد مسؤولياته رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٦.

ب-التشريعات الاجنبية:-

١. التوجيه الاوربي رقم (٢٠١٦/٩٧)، لسنة ٢٠١٦.

خامساً: المصادر باللغة الانكليزية:-

البحوث باللغة الإنكليزية:

1- Beh, Hazel, &Amanda M. Willis, Insurance intermediaries, Connecticut Insurance Law Journal 15 (2008), P.٥٩٠.

2- Cain, Daylian M., Loewenstein, George & Moore, Don A., the Dirt on Clean: Perverse Effects of Disclosing of Interests, The Journal of Legal Studies 34.1 (2005).

3- Daniel, Differential Compensation and the "Race of the Bottom" in Consumer Insurance Markets, *Conn. Ins. LJ* 15 (2008): 723.

4- Fitzpatrick, Sean M, the Small Laws: Eliot Spitzer and the Way to Insurance Market Reform, Fordham Law Review, Vol. 74, Issue 6 (2006).

5- Hesselink, Martijn W, Rutgers, Jacobien W., Diaz, Odavia Bueno, Scotton, Manda, Veldman, Muriel, Principles of European Law, Commercial Agency Franchise and Distribution Contracts, (2006) Sellier European Law Publishers, Munich.

6- Morrison, Robert M, the Anomalous Position of the Insurance Agent-An Invitation to Schizophrenia, Villanova Law review, (1966) VAOL.12, Iss. 3, Art.6.

7- Schwarcz, Daniel, Siegelman, Peter, Insurance Agents in the Twenty-First Century: the Problem of Biased Advice, *Research Handbook on the Economics of Insurance Law* 36 (2015).

8- Schwarcz, Daniel. "Transparency Opaque: Understanding the Lack of Transparency in Insurance Consumer Protection." UCLA L. Rev. 61 (2013): 394.

9- Serwach, Malgorzata, Obligations of Insurance Broker as Insurance Distributor, Insurance Law, *3*(100) (2019).

10- Vella, Stefan J., Grima, Simon & Thalassinos, Elftherios I, the Impact of the Insurance Distribution Directive (IDD) on Maltese Insurance Understanding, International Journal of Finance, Insurance and Risk Management (2020) vol.(x) issue (1).

11-Domaradzka, Dr. Alina, the revision of the Insurance Mediation Rules at EU level and its Impact on Consumer Protection, EIPAScope, *2012*(2).

12-Weston, Harold, Wells, Brenda & Schwarzbach, Christoph, the Conflict and Burden of Insurance Appointments for Brokers and the Need for Regulatory Reform *Journal of Insurance Regulation* 41 (2022).

.

الرسائل باللغة الانكليزية:-

1. Day, Henry, Legal and Regulatory Aspects of Conflicts of Interests in the Operation of Wholesale Insurance Intermediaries, (Doctoral dissertation, Institute of Advanced Legal Studies, School of Advanced Study, University of London, 2016).