



«بخشنامه»

حوزه: معاونت بیمه ای

موضوع: کنترل و نظارت بر نحوه عملکرد کارگزاری های رسمی سازمان

مدیرکل محترم تأمین اجتماعی استان...

باسلام و صلوات بر محمد و آل محمد (ص)

با عنایت به ضرورت و اهمیت امر نظارت و لزوم توجه و تمرکز بیش از پیش بر موضوع نظارت بر نحوه عملکرد کارگزاری ها در سطح ادارات کل استان ها و واحدهای اجرایی تابعه و به منظور ایجاد فضایی مطلوب و قانونمند در حوزه عملکردی این واحدها و افزایش میزان رضایتمندی جامعه مخاطبین از خدمات قابل ارائه در سطح کارگزاری ها، بدینوسیله **برنامه و دستورالعمل نظارت بر عملکرد کارگزاری ها** بانضمام **چک لیست نظارتی** مربوطه جهت رعایت و رسیدگی به موضوع به شرح ذیل ابلاغ می گردد.

**بخش اول: مهم ترین اهداف تدوین و اجرای برنامه های نظارتی**

- ۱) تقویت اصل قانون مندی و قانون مداری
- ۲) صیانت از منابع سازمانی
- ۳) جلوگیری از تضییع حقوق مخاطبین و تضاد منافع
- ۴) جلوگیری از تضییع حقوق کاربران شاغل در کارگزاری
- ۵) اهمیت اصل مشتری مداری و افزایش میزان رضایتمندی
- ۶) شفاف سازی در زمینه ضوابط و مقررات موجود در حیطه عملکردی کارگزاری ها
- ۷) ایجاد وحدت رویه و ممانعت از هرگونه اعمال سلیقه شخصی
- ۸) تقویت و بهبود عملکرد و افزایش کیفیت ارائه خدمات به مخاطبین سازمانی
- ۹) کمک به حفظ و ارتقاء جایگاه و شأن و منزلت کارگزاری ها به عنوان بازوی کمکی سازمان در اذهان عمومی
- ۱۰) برقراری و افزایش کیفیت تعاملات مناسب مابین کارگزاری، شعبه و اداره کل استان
- ۱۱) تحکیم و تقویت تعاملات و روابط حاکم بر کارگزاری بر مبنای قوانین سازمانی، قانون تجارت و ضوابط شرکت داری و رعایت حقوق اجتماعی و قانونی

**بخش دوم: مبانی نظارتی**

- ۱) هرگونه اقدام و فعالیت از سوی کارگزاری های تابعه که مغایر اهداف مورد اشاره در بخش اول بوده و یا تحقق موارد فوق الذکر را با تاخیر و یا توقف همراه نماید مطابق با مفاد با این بخشنامه مورد بررسی قرار گرفته و در صورت عدم اهتمام به رفع نواقص و مشکلات و پایبندی به ضوابط و مقررات سازمانی، شرایط ادامه همکاری کارگزاری با سازمان را به اتخاذ تصمیم نهایی در جلسات ستاد صدور جواز کارگزاری ها موکول خواهد کرد.



«بخشنامه»

- ۲) کلیه واحدهای اجرایی و ستادی در سطح ادارات کل استان‌ها می‌بایست ضمن به کارگیری ظرفیت تخصصی همکاران نسبت به تبیین موضوعات قابل بررسی در نظارت‌های مورد نظر مطابق موارد مندرج در چک لیست‌های تنظیمی و سایر ضوابط و مقررات سازمانی و انجام بازدیدهای دوره‌ای و موردی و تهیه و ارسال نتایج گزارشات بازرسی به دبیرخانه امور بیمه‌ای کارگزاری‌ها در مهلت‌های زمانی تعیین شده اقدام نمایند.
- ۳) هر یک از نواقص و مشکلات مشاهده شده در عملکرد کارگزاری‌ها مطابق گزارشات ذیربط، می‌بایست مطابق با زمانبندی و فرایند اعلامی در این بخشنامه مرتفع گردد. بدیهی است در صورت انقضای مهلت مذکور و عدم انجام اقدامات اصلاحی از سوی کارگزاری مربوطه و اعلام کتبی اداره کل استان، مراتب جهت اتخاذ تصمیم نهایی به ستاد صدور جواز کارگزاری‌ها انعکاس خواهد یافت.
- ۴) تنها مرجع قابل استناد در زمینه نحوه عملکرد کارگزاری‌ها، صرفاً بخشنامه‌ها و دستورات اداری صادره می‌باشد و هرگونه اظهارات شفاهی و غیر رسمی و استناد به نوع عملکرد سایر واحدها در این زمینه ملاک عمل نخواهد بود.
- ۵) هرگونه تصمیم‌گیری در خصوص تخلفات صورت گرفته و اعمال جرائم بر اساس آیین نامه رسیدگی به تخلفات کارگزاری‌ها صورت می‌پذیرد.
- ۶) در صورت وجود هرگونه اختلاف نظر یا اختلاف سلیقه در روابط بین مسئول کارگزاری و اعضای هیات مدیره که در ارائه خدمات مناسب به مخاطبین ایجاد خلل نماید می‌بایست با تشکیل کمیته استانی مطابق دستور اداری شماره ۷۰۷۰/۳۰۱۰۹ مورخ ۱۳۸۷/۳/۲۶ و استماع دلایل و اظهارات طرفین، در خصوص رفع مشکلات و چالش‌های ایجاد اقدام گردد.
- شایان ذکر است چنانچه علی‌رغم اقدامات فوق‌الذکر باز هم اصلاحات لازم در تعاملات و روابط مذکور حاصل نگردد، می‌بایست مراتب بانضمام کلیه مدارک، مستندات، شواهد و صورتجلسات تنظیمی به دبیرخانه امور بیمه‌ای کارگزاری‌ها جهت انجام اقدامات نهایی ارسال گردد.
- ۷) کلیه فعالیت‌های برون‌سپاری شده سازمان در حوزه کارگزاری‌ها می‌بایست به صورت جامع و کامل (بدون هیچگونه دخل و تصرف و ایجاد محدودیت) و صرفاً در چهارچوب ضوابط و قوانین ابلاغی به کارگزاری‌های رسمی جهت اجراء ارائه می‌گردد.
- ۸) از آنجایی که مسئولیت هرگونه اقدام توسط افراد شاغل در کارگزاری (کاربران در امور میدانی، باجه‌ای، فرآیند بازرسی از دفاتر قانونی و ...) مبنی بر سوء استفاده از طرح‌ها و برنامه‌های ابلاغی سازمان، ایجاد آمارهای عملکردی غیر واقع، ایجاد منابع درآمدی غیر قانونی، دریافت وجوه تعریف نشده و غیر متعارف از مخاطبین سازمانی، سوء استفاده از برند سازمان تأمین اجتماعی در جهت تحقق اهداف شخصی، سهل‌انگاری و ایجاد اختلال در روند بیمه‌پردازی مخاطبین، سوء استفاده از رمز کاربری سایرین و ... از مصادیق بارز تخلف محسوب می‌گردد و مطابق با اساسنامه بر عهده مسئولین کارگزاری است لذا در صورت دریافت هرگونه گزارشی در این زمینه مراتب مطابق آیین نامه رسیدگی به تخلفات کارگزاری‌ها در دستور کار قرار خواهد گرفت.
- ۹) ارائه مفصاحساب‌های بیمه‌ای و دارایی، پرداخت مالیات بر ارزش افزوده در دوره‌های تعیین شده، اعلام رضایت شعبه از عملکرد کارگزاری، پایبندی به کلیه قوانین و مقررات سازمانی، رعایت قوانین تجارت و شرکت داری، شرکت در دوره‌های آموزشی سالانه، رعایت حقوق و منافع مخاطبین، تلاش در جهت حفظ منابع سازمانی، رعایت قوانین مرتبط با کاربران



«بخشنامه»

در خصوص انعقاد قرارداد و پرداخت حقوق و مزایای مستمر مطابق قوانین کار و ارسال لیست های حق بیمه کارکنان از وظایف مسئولین کارگزاری ها و از شروط اولیه جهت تمدید قرارداد سالیانه و تمدید پروانه فعالیت کارگزاری ها محسوب می گردد.

۱۰) رعایت اصل برابری و انصاف از سوی واحدهای اجرایی و ستادی در واگذاری فرآیندهایی که نیاز به ارسال از سوی شعب به کارگزاری های تحت پوشش به خصوص آن دسته از شعبی که دارای بیش از یک کارگزاری در محدوده عملکرد خود می باشند الزامی است.

بخش سوم: گردش کار

الف) اقدامات و برنامه ها در سطح اداره کل استان:

۱) برگزاری جلسات توجیهی اولیه با محوریت مدیر کل استان، به منظور تبیین اهمیت و ضرورت امر نظارت بر عملکرد کارگزاری ها.

۲) تدوین برنامه نظارتی دوره ای دقیق و منظم جهت اجرا در سطح شعبه و اداره کل استان (تقویم نظارتی).

۳) ابلاغ تقویم نظارتی به واحدهای ذیربط و الزام آنها به انجام بازدیدهای نظارتی در زمان های تعیین شده و اعلام نتایج بازرسی.

۴) انجام بازدیدهای نظارتی حضوری و میدانی:

۴-۱) انجام بازدیدهای نظارتی می بایست طبق برنامه ریزی های مدون با محوریت کارشناس امور کارگزاری های اداره کل به همراه تیم کارشناسی تعیین شده از سوی مدیریت استان، به صورت فصلی و حداقل هر سه ماه یکبار (ترجیحاً در اولین ماه هر فصل) در دستور کار قرار گرفته و نتایج حاصله مورد پیگیری واقع گردد.

۴-۲) کارشناسان امور کارگزاری ها در اداره کل استان می بایست ضمن اعمال کنترل و نظارت بر نحوه عملکرد کارگزاری های تحت پوشش به صورت منظم و مستمر، نحوه نظارت از طریق کارشناسان امور کارگزاری های شعبه یا رابطین را نیز مورد پیگیری و رصد قرار داده و گزارشات نهایی را به دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری ها ارسال نمایند.

۵) ابلاغ نقاط ضعف و نواقص عملکردی به کارگزاری ذیربط و تعیین مدت زمان حداکثر یک ماهه جهت انجام اقدامات اصلاحی.

۶) انجام پیگیری های بعدی به منظور رفع نواقص و مشکلات احتمالی کارگزاری ها و ارسال گزارشات نهایی با جزئیات کامل به دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری ها.

۷) برگزاری نشست سالیانه (حداقل یک جلسه در طول هر سال، ترجیحاً در سه ماهه اول سال) با محوریت مدیر کل استان با حضور مسئولین کارگزاری های تابعه جهت ارائه نقطه نظرات، پیشنهادات، انتقادات و راهکارهای عملی در راستای رفع موانع و مشکلات موجود و ارتقاء سطح کمی و کیفی فعالیت کارگزاری ها و ارسال صورتجلسات مذکور به دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری ها.

ب) اقدامات و برنامه ها در سطح شعب تابعه:

۱) انجام برنامه ریزی های لازم جهت اجرای دقیق تقویم نظارتی از سوی ریاست شعبه (تعیین تیم های کارشناسی و ابلاغ تقویم نظارتی).

۲) انجام بازدیدهای نظارتی در سطح شعبه:

۲-۱) کارشناسان امور کارگزاری ها یا رابطین در شعب تابعه می بایست کلیه امور جاری و مرتبط با حوزه کارگزاری ها را به صورت روزانه و مستمر، کنترل و نظارت نموده و اقدامات لازم را معمول نمایند.



«بخشنامه»

۲-۲) انجام **بازدیدهای نظارتی دوره ای** نیز می بایست طبق برنامه ریزی های مدون با محوریت کارشناس امور کارگزاری های شعبه به همراه تیم کارشناسی تعیین شده از سوی ریاست شعبه، **حداقل ماهی یکبار** در دستور کار قرار گرفته و نتایج حاصله مورد پیگیری واقع گردد.

۳) ابلاغ کتبی نقاط ضعف و نواقص عملکردی به کارگزاری ذیربط و تعیین **مدت زمان حداکثر یک ماهه** جهت انجام اقدامات اصلاحی و ارسال گزارش مربوطه به اداره کل استان.

۴) انجام پیگیری های بعدی به منظور رفع نواقص و مشکلات احتمالی کارگزاری ها و ارسال گزارشات نهایی با جزئیات کامل به اداره کل استان.

**تبصره ۱:** بدیهی است علاوه بر برنامه های نظارتی دوره ای و بنا به ضرورت امر در مواردی از جمله دریافت گزارشات شفاهی و کتبی، دریافت اعتراضات و شکایات مخاطبین، ارسال برخی گزارشات از مراجع برون سازمانی و درون سازمانی، پیگیری امور، بررسی زمینه رفع مشکلات و نواقص قبلی موجود در کارگزاری و ... انجام **بازدیدهای نظارتی موردی** و بررسی مباحث و موضوعات مورد نظر و تهیه گزارشات نهایی الزامی بوده که می بایست نتایج مربوطه بانضمام مدارک و مستندات به مراجع ذیربط و همچنین دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری ها ارسال گردد.

**ج) اهم اقدامات کارشناسان امور بیمه ای کارگزاری ها یا رابطین شعب**

۱) نظارت بر وضعیت قرارداد و پروانه فعالیت کارگزاری (اخذ درخواست تمدید قرارداد و پروانه فعالیت کارگزاری از کارگزاری های تحت پوشش در سررسید مقرر (۲ ماه قبل از پایان مدت انقضاء) و بررسی عملکرد و فعالیت کارگزاری در طول یکسال و اعلام رضایت یا عدم آن به اداره کل استان).

۲) نظارت بر حسن اجرای مفاد کلیه بخشنامه ها و دستورالعمل های صادره.

۳) نظارت بر فعالیت کارگزاری در کلیه موارد مندرج در قرارداد منعقد شده با اداره کل استان.

۴) کنترل و نظارت بر آمار عملکرد کارگزاری و نحوه پرداخت حق الزحمه مطابق ضوابط و قوانین موجود.

۵) کنترل و نظارت مستمر بر نحوه عملکرد و فعالیت کارگزاری ها از طریق مراجعه حضوری به محل کارگزاری و بررسی مسائل و مشکلات و همچنین اقدام در جهت رفع آن و انعکاس به اداره کل استان.

۶) کنترل و نظارت بر رعایت کلیه موارد مندرج در چک لیست های نظارتی تدوین شده.

۷) انجام هماهنگی های لازم با واحدهای ذیربط در زمان تعطیلی و اتمام فعالیت کارگزاری.

۸) نظارت دقیق و مستمر بر رعایت الزامات امنیتی در کارگزاری های تابعه در حوزه های نرم افزاری، شبکه، به روز بودن آنتی ویروس ها، بسته بودن پورت های غیر ضروری سیستم های مستقر در کارگزاری و ... مطابق ضوابط و مقررات اعلام شده.

۹) انجام سایر امور محوله از سوی اداره کل استان و دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری ها.

**بخش چهارم: ابزارها و روش های نظارتی**

۱) بهره برداری از چک لیست های نظارتی تهیه شده

۲) مراجعات حضوری و منظم کارشناسان مربوطه به کارگزاری های تحت پوشش و ثبت مشاهدات عینی

۳) استفاده از نظارت های سیستمی

۴) اعمال کنترل های لازم بر مدارک، اسناد، آمار عملکرد، حق الزحمه های پرداختی و ...



«بخشنامه»

۵) استفاده از اهرم‌های کنترلی مطابق آیین نامه رسیدگی به تخلفات کارگزاری‌ها پس از انجام هماهنگی‌های لازم و اخذ مجوزهای مربوطه.

**تبصره ۲:** به منظور ایجاد انسجام و یکپارچگی در فرآیند بازدیدهای نظارتی، اهم نکات و موارد قابل بررسی و کنترل در حوزه عملکردی کارگزاری‌ها در قالب **چک لیست نظارتی** (صرفاً به عنوان یکی از ابزارهای نظارت)، مطابق ضوابط و مقررات جاری تدوین گردیده است لذا در زمان ارائه نتایج بازرسی به دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری‌ها، **تهیه و ارسال گزارش مبسوط از نحوه عملکرد کارگزاری** به همراه چک لیست‌های مربوطه، الزامی می باشد.

**بخش پنجم: اهم اقدامات نظارتی در زمان اتمام فعالیت و یا تعطیلی کارگزاری**

به منظور شفاف سازی، اطلاع رسانی، ایجاد وحدت رویه و ممانعت از هرگونه اختلال در امر خدمت رسانی به مخاطبین، در صورت هرگونه اتخاذ تصمیم از سوی سازمان مبنی بر تعطیلی و اتمام فعالیت هر یک از کارگزاری‌های تابعه بنا به دلایل مختلف از جمله استعفا، فوت، عدم توانمندی جسمانی مسئول کارگزاری، قصور و تخلف احتمالی در انجام امور و ... ، پس از انجام کلیه مراحل اداری و ابلاغ رأی نهایی به اداره کل استان، مراتب دقیقاً می بایست مطابق شرایط و ضوابط ذیل توسط اداره کل استان ملحوظ نظر واقع گردیده و نتایج نهایی به حوزه دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری‌ها اعلام گردد:

- ۱) استفاده از راهکارهای گوناگون از قبیل ارسال پیام کوتاه و یا نصب بنر و اطلاعیه در محل شعبه و کارگزاری جهت اطلاع رسانی به ذینفعان مبنی بر اتمام مجوز فعالیت واحد مربوطه در قالب کارگزاری رسمی سازمان تأمین اجتماعی.
- ۲) جمع آوری تابلوی کارگزاری.
- ۳) بررسی، کنترل و انجام اقدامات لازم در خصوص مسدود نمودن کلیه سطوح دسترسی (سیستم سبا و سیستم های متمرکز) و غیرفعال کردن رمز کاربری کاربران، مسئول کارگزاری و سایر اعضای هیات مدیره .
- ۴) بررسی، کنترل و انجام اقدامات لازم در خصوص تحویل و ابطال کلیه مهرهای قابل استفاده در کارگزاری.
- ۵) جمع آوری کلیه کارت‌های شناسایی صادر شده بابت کارکنان شاغل در کارگزاری.
- ۶) تعیین تکلیف وضعیت اوراق و اسناد پزشکی تحویل گرفته شده از مخاطبین توسط کارگزاری و اخذ تسویه حساب از دفاتر رسیدگی به اسناد پزشکی ذیربط در صورت انجام فرآیند مذکور.
- ۷) تعیین تکلیف وضعیت پروژه‌های تخصیص یافته به کارگزاری در زمینه اجرای فرآیند بازرسی از دفاتر قانونی در خصوص آندسته از کارگزاری‌هایی که در این زمینه فعالیت می نمایند.
- ۸) بررسی وضعیت پرونده مطالباتی کارگزاری و اخذ مفاصاحساب‌های لازم.
- ۹) بررسی و تعیین تکلیف وضعیت مالیات بر ارزش افزوده سالیانه کارگزاری و اخذ مفاصاحساب دارایی.
- ۱۰) بررسی وضعیت بدهکاری و بستانکاری کارگزاری به سازمان تا تاریخ اتمام فعالیت و تعیین تکلیف وجه الضمان ایشان و تسویه حساب با کارگزاری.
- ۱۱) ضرورت تسویه حساب کارگزاری با کاربران از منظر پرداخت حقوق و مزایا و ارسال لیست حق بیمه تا آخرین روز کاری مطابق ضوابط و قوانین مقرر.



«بخشنامه»

۱۲) دریافت آخرین پروانه فعالیت کارگزاری و ارسال به دبیرخانه کارگزاری‌ها به همراه سایر مستندات.

۱۳) استفاده از پتانسیل کارگزاری‌های مجاور (در صورت وجود) و همچنین بهره مندی از تجهیزات و نیروی انسانی شعبه ذیربط جهت جلوگیری از سردرگمی و بلا تکلیفی مراجعین و پاسخگویی لازم.

**تبصره ۳:** چنانچه هر یک از مسئولین کارگزاری‌های تابعه بدون اطلاع قبلی و بدون صدور مجوزهای لازم از سوی سازمان، اقدام به تعطیلی کارگزاری نموده و در روند پاسخگویی به مخاطبین خللی وارد گردد مراتب از مصادیق تخلف محسوب گردیده و مطابق ضوابط و مقررات مربوطه تصمیمات لازم در این زمینه اتخاذ خواهد شد.

**تبصره ۴:** به منظور ایجاد انسجام و یکپارچگی در فرآیند کنترل و نظارت بر نحوه عملکرد کارگزاری‌های تابعه و دستیابی و بهره برداری مناسب از نتایج حاصله در راستای تقویت و بهبود عملکرد دفاتر مذکور، مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات موظف می باشد در اسرع وقت نسبت به تهیه و نصب نرم افزار مربوطه جهت درج و ارسال چک لیست‌های نظارتی به صورت سیستمی، با هماهنگی دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری‌ها، اقدامات لازم را معمول نماید.

**تبصره ۵:** در صورت تغییر برخی شرایط در حیطه عملکردی کارگزاری‌ها و ضرورت اعمال برخی تغییرات و اصلاحات در موارد مندرج در چک لیست‌های تنظیمی در سنوات آتی، مراتب از طریق معاونت بیمه ای سازمان ملحوظ نظر واقع گردیده و جهت اجرا در سطح ادارات کل استانها ابلاغ خواهد گردید.

مسئول حسن اجرای این دستور اداری معاونت بیمه ای، دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری‌ها، مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات، مدیران کل، معاونین، کارشناسان امور کارگزاری‌های اداره کل استان، رؤسای شعب، معاونین و کارشناسان امور کارگزاری‌ها یا رابطین شعب می باشند.

میراثم موسوی



«بخشنامه»

حوزه: معاونت بیمه ای  
موضوع: کنترل و نظارت بر نحوه عملکرد کارگزاری های رسمی سازمان

مدیرکل محترم تأمین اجتماعی استان...

باسلام و صلوات بر محمد و آل محمد (ص)

با عنایت به ضرورت و اهمیت امر نظارت و لزوم توجه و تمرکز بیش از پیش بر موضوع نظارت بر نحوه عملکرد کارگزاری ها در سطح ادارات کل استان ها و واحدهای اجرایی تابعه و به منظور ایجاد فضایی مطلوب و قانونمند در حوزه عملکردی این واحدها و افزایش میزان رضایتمندی جامعه مخاطبین از خدمات قابل ارائه در سطح کارگزاری ها، بدینوسیله **برنامه و دستورالعمل نظارت بر عملکرد کارگزاری ها** بانضمام **چک لیست نظارتی** مربوطه جهت رعایت و رسیدگی به موضوع ابلاغ می گردد.

بخش اول: مهم ترین اهداف تدوین و اجرای برنامه های نظارتی

- ۱) تقویت اصل قانون مندی و قانون مداری
- ۲) صیانت از منابع سازمانی
- ۳) جلوگیری از تضییع حقوق مخاطبین و تضاد منافع
- ۴) جلوگیری از تضییع حقوق کاربران شاغل در کارگزاری
- ۵) اهمیت اصل مشتری مداری و افزایش میزان رضایتمندی
- ۶) شفاف سازی در زمینه ضوابط و مقررات موجود در حیطه عملکردی کارگزاری ها
- ۷) ایجاد وحدت رویه و ممانعت از هرگونه اعمال سلیقه شخصی
- ۸) تقویت و بهبود عملکرد و افزایش کیفیت ارائه خدمات به مخاطبین سازمانی
- ۹) کمک به حفظ و ارتقاء جایگاه و شأن و منزلت کارگزاری ها به عنوان بازوی کمکی سازمان در اذهان عمومی
- ۱۰) برقراری و افزایش کیفیت تعاملات مناسب مابین کارگزاری، شعبه و اداره کل استان
- ۱۱) تحکیم و تقویت تعاملات و روابط حاکم بر کارگزاری بر مبنای قوانین سازمانی، قانون تجارت و ضوابط شرکت داری و رعایت حقوق اجتماعی و قانونی

بخش دوم: مبانی نظارتی

- ۱) هرگونه اقدام و فعالیت از سوی کارگزاری های تابعه که مغایر اهداف مورد اشاره در بخش اول بوده و یا تحقق موارد فوق الذکر را تاخیر و یا توقف همراه نماید مطابق با مفاد این بخشنامه مورد بررسی قرار گرفته و در صورت عدم اهتمام به رفع نواقص و مشکلات و پایبندی به ضوابط و مقررات سازمانی، شرایط ادامه همکاری کارگزاری با سازمان را به اتخاذ تصمیم نهایی در جلسات ستاد صدور جواز کارگزاری ها موکول خواهد کرد.



## «بخشنامه»

- ۲) کلیه واحدهای اجرایی و ستادی در سطح ادارات کل استان‌ها می‌بایست ضمن به کارگیری ظرفیت تخصصی همکاران نسبت به تبیین موضوعات قابل بررسی در نظارت‌های مورد نظر مطابق موارد مندرج در چک لیست‌های تنظیمی و سایر ضوابط و مقررات سازمانی و انجام بازدیدهای دوره‌ای و موردی و تهیه و ارسال نتایج گزارشات بازرسی به دبیرخانه امور بیمه‌ای کارگزاری‌ها در مهلت‌های زمانی تعیین شده اقدام نمایند.
- ۳) هر یک از نواقص و مشکلات مشاهده شده در عملکرد کارگزاری‌ها مطابق گزارشات ذیربط، می‌بایست مطابق با زمانبندی و فرایند اعلامی در این بخشنامه مرتفع گردد. بدیهی است در صورت انقضای مهلت مذکور و عدم انجام اقدامات اصلاحی از سوی کارگزاری مربوطه و اعلام کتبی اداره کل استان، مراتب جهت اتخاذ تصمیم نهایی به ستاد صدور جواز کارگزاری‌ها انعکاس خواهد یافت.
- ۴) تنها مرجع قابل استناد در زمینه نحوه عملکرد کارگزاری‌ها، صرفاً بخشنامه‌ها و دستورات اداری صادره می‌باشد و هرگونه اظهارات شفاهی و غیر رسمی و استناد به نوع عملکرد سایر واحدها در این زمینه ملاک عمل نخواهد بود.
- ۵) هرگونه تصمیم‌گیری در خصوص تخلفات صورت گرفته و اعمال جرائم بر اساس آیین نامه رسیدگی به تخلفات کارگزاری‌ها صورت می‌پذیرد.
- ۶) در صورت وجود هرگونه اختلاف نظر یا اختلاف سلیقه در روابط بین مسئول کارگزاری و اعضای هیات مدیره که در ارائه خدمات مناسب به مخاطبین ایجاد خلل نماید می‌بایست با تشکیل کمیته استانی مطابق دستور اداری شماره ۷۰۷۰/۳۰۱۰۹ مورخ ۱۳۸۷/۳/۲۶ و استماع دلایل و اظهارات طرفین، در خصوص رفع مشکلات و چالش‌های ایجاد اقدام گردد. شایان ذکر است چنانچه علی‌رغم اقدامات فوق‌الذکر باز هم اصلاحات لازم در تعاملات و روابط مذکور حاصل نگردد، می‌بایست مراتب بانضمام کلیه مدارک، مستندات، شواهد و صورتجلسات تنظیمی به دبیرخانه امور بیمه‌ای کارگزاری‌ها جهت انجام اقدامات نهایی ارسال گردد.
- ۷) کلیه فعالیت‌های برون‌سپاری شده سازمان در حوزه کارگزاری‌ها می‌بایست به صورت جامع و کامل (بدون هیچگونه دخل و تصرف و ایجاد محدودیت) و صرفاً در چهارچوب ضوابط و قوانین ابلاغی به کارگزاری‌های رسمی جهت اجراء ارائه می‌گردد.
- ۸) از آنجایی که مسئولیت هرگونه اقدام توسط افراد شاغل در کارگزاری (کاربران در امور میدانی، بجا‌ای، فرآیند بازرسی از دفاتر قانونی و ...) مبنی بر سوء استفاده از طرح‌ها و برنامه‌های ابلاغی سازمان، ایجاد آمارهای عملکردی غیر واقع، ایجاد منابع درآمدی غیر قانونی، دریافت وجوه تعریف نشده و غیر متعارف از مخاطبین سازمانی، سوء استفاده از برند سازمان تأمین اجتماعی در جهت تحقق اهداف شخصی، سهل‌انگاری و ایجاد اختلال در روند بیمه‌پردازی مخاطبین، سوء استفاده از رمز کاربری سایرین و ... از مصادیق بارز تخلف محسوب می‌گردد و مطابق با اساسنامه بر عهده مسئولین کارگزاری است لذا در صورت دریافت هرگونه گزارشی در این زمینه مراتب مطابق آیین نامه رسیدگی به تخلفات کارگزاری‌ها در دستور کار قرار خواهد گرفت.
- ۹) ارائه مفصاحساب‌های بیمه‌ای و دارایی، پرداخت مالیات بر ارزش افزوده در دوره‌های تعیین شده، اعلام رضایت شعبه از عملکرد کارگزاری، پایبندی به کلیه قوانین و مقررات سازمانی، رعایت قوانین تجارت و شرکت داری، شرکت در دوره‌های آموزشی سالانه، رعایت حقوق و منافع مخاطبین، تلاش در جهت حفظ منابع سازمانی، رعایت قوانین مرتبط با کاربران





«بخشنامه»

در خصوص انعقاد قرارداد و پرداخت حقوق و مزایای مستمر مطابق قوانین کار و ارسال لیست های حق بیمه کارکنان از وظایف مسئولین کارگزاری ها و از شروط اولیه جهت تمدید قرارداد سالیانه و تمدید پروانه فعالیت کارگزاری ها محسوب می گردد.

۱۰ رعایت اصل برابری و انصاف از سوی واحدهای اجرایی و ستادی در واگذاری فرآیندهایی که نیاز به ارسال از سوی شعب به کارگزاری های تحت پوشش به خصوص آن دسته از شعبی که دارای بیش از یک کارگزاری در محدوده عملکرد خود می باشند الزامی است.

**بخش سوم: گردش کار**

**الف) اقدامات و برنامه ها در سطح اداره کل استان:**

- ۱) برگزاری جلسات توجیهی اولیه با محوریت مدیر کل استان، به منظور تبیین اهمیت و ضرورت امر نظارت بر عملکرد کارگزاری ها.
- ۲) تدوین برنامه نظارتی دوره ای دقیق و منظم جهت اجرا در سطح شعبه و اداره کل استان (**تقویم نظارتی**).
- ۳) ابلاغ تقویم نظارتی به واحدهای ذیربط و الزام آنها به انجام بازدیدهای نظارتی در زمان های تعیین شده و اعلام نتایج بازرسی.
- ۴) انجام بازدیدهای نظارتی حضوری و میدانی:

۱-۴) انجام بازدیدهای نظارتی می بایست طبق برنامه ریزی های مدون با محوریت کارشناس امور کارگزاری های اداره کل به همراه تیم کارشناسی تعیین شده از سوی مدیریت استان، **به صورت فصلی و حداقل هر سه ماه یکبار** (ترجیحاً در اولین ماه هر فصل) در دستور کار قرار گرفته و نتایج حاصله مورد پیگیری واقع گردد.

۲-۴) کارشناسان امور کارگزاری ها در اداره کل استان می بایست ضمن اعمال کنترل و نظارت بر نحوه عملکرد کارگزاری های تحت پوشش به صورت منظم و مستمر، نحوه نظارت از طریق کارشناسان امور کارگزاری های شعبه یا رابطین را نیز مورد پیگیری و رصد قرار داده و گزارشات نهایی را به دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری ها ارسال نمایند.

۵) ابلاغ نقاط ضعف و نواقص عملکردی به کارگزاری ذیربط و **تعیین مدت زمان حداکثر یک ماهه** جهت انجام اقدامات اصلاحی.

۶) انجام پیگیری های بعدی به منظور رفع نواقص و مشکلات احتمالی کارگزاری ها و ارسال گزارشات نهایی با جزئیات کامل به دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری ها.

۷) **برگزاری نشست سالیانه** (حداقل یک جلسه در طول هر سال، ترجیحاً در سه ماهه اول سال) با محوریت مدیر کل استان با حضور مسئولین کارگزاری های تابعه جهت ارائه نقطه نظرات، پیشنهادات، انتقادات و راهکارهای عملی در راستای رفع موانع و مشکلات موجود و ارتقاء سطح کمی و کیفی فعالیت کارگزاری ها و ارسال صورتجلسات مذکور به دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری ها.

**ب) اقدامات و برنامه ها در سطح شعب تابعه:**

۱) انجام برنامه ریزی های لازم جهت اجرای دقیق تقویم نظارتی از سوی ریاست شعبه (تعیین تیم های کارشناسی و ابلاغ تقویم نظارتی).

۲) انجام بازدیدهای نظارتی در سطح شعبه:

۲-۱) کارشناسان امور کارگزاری ها یا رابطین در شعب تابعه می بایست کلیه امور جاری و مرتبط با حوزه کارگزاری ها را به صورت **روزانه و مستمر**، کنترل و نظارت نموده و اقدامات لازم را معمول نمایند.



«بخشنامه»

۲-۲) انجام **بازدیدهای نظارتی دوره ای** نیز می بایست طبق برنامه ریزی های مدون با محوریت کارشناس امور کارگزاری های شعبه به همراه تیم کارشناسی تعیین شده از سوی ریاست شعبه، **حداقل ماهی یکبار** در دستور کار قرار گرفته و نتایج حاصله مورد پیگیری واقع گردد.

۳) ابلاغ کتبی نقاط ضعف و نواقص عملکردی به کارگزاری ذیربط و تعیین **مدت زمان حداکثر یک ماهه** جهت انجام اقدامات اصلاحی و ارسال گزارش مربوطه به اداره کل استان.

۴) انجام پیگیری های بعدی به منظور رفع نواقص و مشکلات احتمالی کارگزاری ها و ارسال گزارشات نهایی با جزئیات کامل به اداره کل استان.

**تبصره ۱:** بدیهی است علاوه بر برنامه های نظارتی دوره ای و بنا به ضرورت امر در مواردی از جمله دریافت گزارشات شفاهی و کتبی، دریافت اعتراضات و شکایات مخاطبین، ارسال برخی گزارشات از مراجع برون سازمانی و درون سازمانی، پیگیری امور، بررسی زمینه رفع مشکلات و نواقص قبلی موجود در کارگزاری و ... انجام **بازدیدهای نظارتی موردی** و بررسی مباحث و موضوعات مورد نظر و تهیه گزارشات نهایی الزامی بوده که می بایست نتایج مربوطه بانضمام مدارک و مستندات به مراجع ذیربط و همچنین دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری ها ارسال گردد.

**ج) اهم اقدامات کارشناسان امور بیمه ای کارگزاری ها یا رابطین شعب**

۱) نظارت بر وضعیت قرارداد و پروانه فعالیت کارگزاری (اخذ درخواست تمدید قرارداد و پروانه فعالیت کارگزاری از کارگزاری های تحت پوشش در سررسید مقرر (۲ماه قبل از پایان مدت انقضاء) و بررسی عملکرد و فعالیت کارگزاری در طول یکسال و اعلام رضایت یا عدم آن به اداره کل استان).

۲) نظارت بر حسن اجرای مفاد کلیه بخشنامه ها و دستورالعمل های صادره.

۳) نظارت بر فعالیت کارگزاری در کلیه موارد مندرج در قرارداد منعقد با اداره کل استان.

۴) کنترل و نظارت بر آمار عملکرد کارگزاری و نحوه پرداخت حق الزحمه مطابق ضوابط و قوانین موجود.

۵) کنترل و نظارت مستمر بر نحوه عملکرد و فعالیت کارگزاری ها از طریق مراجعه حضوری به محل کارگزاری و بررسی مسائل و مشکلات و همچنین اقدام در جهت رفع آن و انعکاس به اداره کل استان.

۶) کنترل و نظارت بر رعایت کلیه موارد مندرج در چک لیست های نظارتی تدوین شده.

۷) انجام هماهنگی های لازم با واحدهای ذیربط در زمان تعطیلی و اتمام فعالیت کارگزاری.

۸) نظارت دقیق و مستمر بر رعایت الزامات امنیتی در کارگزاری های تابعه در حوزه های نرم افزاری، شبکه، به روز بودن آنتی ویروس ها، بسته بودن پورت های غیر ضروری سیستم های مستقر در کارگزاری و ... مطابق ضوابط و مقررات اعلام شده.

۹) انجام سایر امور محوله از سوی اداره کل استان و دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری ها.

**بخش چهارم: ابزارها و روش های نظارتی**

۱) بهره برداری از چک لیست های نظارتی تهیه شده

۲) مراجعات حضوری و منظم کارشناسان مربوطه به کارگزاری های تحت پوشش و ثبت مشاهدات عینی

۳) استفاده از نظارت های سیستمی

۴) اعمال کنترل های لازم بر مدارک، اسناد، آمار عملکرد، حق الزحمه های پرداختی و ...



«بخشنامه»

۵) استفاده از اهرم‌های کنترلی مطابق آیین نامه رسیدگی به تخلفات کارگزاری‌ها پس از انجام هماهنگی‌های لازم و اخذ مجوزهای مربوطه.

**تبصره ۲:** به منظور ایجاد انسجام و یکپارچگی در فرآیند بازدیدهای نظارتی، اهم نکات و موارد قابل بررسی و کنترل در حوزه عملکردی کارگزاری‌ها در قالب **چک لیست نظارتی** (صرفاً به عنوان یکی از ابزارهای نظارت)، مطابق ضوابط و مقررات جاری تدوین گردیده است لذا در زمان ارائه نتایج بازرسی به دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری‌ها، **تهیه و ارسال گزارش مبسوط از نحوه عملکرد کارگزاری** به همراه چک لیست‌های مربوطه، الزامی می باشد.

**بخش پنجم: اهم اقدامات نظارتی در زمان اتمام فعالیت و یا تعطیلی کارگزاری**

به منظور شفاف سازی، اطلاع رسانی، ایجاد وحدت رویه و ممانعت از هرگونه اختلال در امر خدمت رسانی به مخاطبین، در صورت هرگونه اتخاذ تصمیم از سوی سازمان مبنی بر تعطیلی و اتمام فعالیت هر یک از کارگزاری‌های تابعه بنا به دلایل مختلف از جمله استعفا، فوت، عدم توانمندی جسمانی مسئول کارگزاری، قصور و تخلف احتمالی در انجام امور و ... ، پس از انجام کلیه مراحل اداری و ابلاغ رأی نهایی به اداره کل استان، مراتب دقیقاً می بایست مطابق شرایط و ضوابط ذیل توسط اداره کل استان ملحوظ نظر واقع گردیده و نتایج نهایی به حوزه دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری‌ها اعلام گردد:

- ۱) استفاده از راهکارهای گوناگون از قبیل ارسال پیام کوتاه و یا نصب بنر و اطلاعیه در محل شعبه و کارگزاری جهت اطلاع رسانی به ذینفعان مبنی بر اتمام مجوز فعالیت واحد مربوطه در قالب کارگزاری رسمی سازمان تأمین اجتماعی.
- ۲) جمع آوری تابلوی کارگزاری.
- ۳) بررسی، کنترل و انجام اقدامات لازم در خصوص مسدود نمودن کلیه سطوح دسترسی (سیستم سبا و سیستم های متمرکز) و غیرفعال کردن رمز کاربری کاربران، مسئول کارگزاری و سایر اعضای هیات مدیره .
- ۴) بررسی، کنترل و انجام اقدامات لازم در خصوص تحویل و ابطال کلیه مهرهای قابل استفاده در کارگزاری.
- ۵) جمع آوری کلیه کارت‌های شناسایی صادر شده بابت کارکنان شاغل در کارگزاری.
- ۶) تعیین تکلیف وضعیت اوراق و اسناد پزشکی تحویل گرفته شده از مخاطبین توسط کارگزاری و اخذ تسویه حساب از دفاتر رسیدگی به اسناد پزشکی ذیربط در صورت انجام فرآیند مذکور.
- ۷) تعیین تکلیف وضعیت پروژه‌های تخصیص یافته به کارگزاری در زمینه اجرای فرآیند بازرسی از دفاتر قانونی در خصوص آندسته از کارگزاری‌هایی که در این زمینه فعالیت می نمایند.
- ۸) بررسی وضعیت پرونده مطالباتی کارگزاری و اخذ مفاصاحساب‌های لازم.
- ۹) بررسی و تعیین تکلیف وضعیت مالیات بر ارزش افزوده سالیانه کارگزاری و اخذ مفاصاحساب دارایی.
- ۱۰) بررسی وضعیت بدهکاری و بستانکاری کارگزاری به سازمان تا تاریخ اتمام فعالیت و تعیین تکلیف وجه الضمان ایشان و تسویه حساب با کارگزاری.
- ۱۱) ضرورت تسویه حساب کارگزاری با کاربران از منظر پرداخت حقوق و مزایا و ارسال لیست حق بیمه تا آخرین روز کاری مطابق ضوابط و قوانین مقرر.



«بخشنامه»

۱۲) دریافت آخرین پروانه فعالیت کارگزاری و ارسال به دبیرخانه کارگزاری‌ها به همراه سایر مستندات.

۱۳) استفاده از پتانسیل کارگزاری‌های مجاور (در صورت وجود) و همچنین بهره مندی از تجهیزات و نیروی انسانی شعبه ذیربط جهت جلوگیری از سردرگمی و بلا تکلیفی مراجعین و پاسخگویی لازم.

**تبصره ۳:** چنانچه هر یک از مسئولین کارگزاری‌های تابعه بدون اطلاع قبلی و بدون صدور مجوزهای لازم از سوی سازمان، اقدام به تعطیلی کارگزاری نموده و در روند پاسخگویی به مخاطبین خللی وارد گردد مراتب از مصادیق تخلف محسوب گردیده و مطابق ضوابط و مقررات مربوطه تصمیمات لازم در این زمینه اتخاذ خواهد شد.

**تبصره ۴:** به منظور ایجاد انسجام و یکپارچگی در فرآیند کنترل و نظارت بر نحوه عملکرد کارگزاری‌های تابعه و دستیابی و بهره برداری مناسب از نتایج حاصله در راستای تقویت و بهبود عملکرد دفتر مذکور، مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات موظف می باشد در اسرع وقت نسبت به تهیه و نصب نرم افزار مربوطه جهت درج و ارسال چک لیست‌های نظارتی به صورت سیستمی، با هماهنگی دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری‌ها، اقدامات لازم را معمول نماید.

**تبصره ۵:** در صورت تغییر برخی شرایط در حیطه عملکردی کارگزاری‌ها و ضرورت اعمال برخی تغییرات و اصلاحات در موارد مندرج در چک لیست‌های تنظیمی در سنوات آتی، مراتب از طریق معاونت بیمه ای سازمان ملحوظ نظر واقع گردیده و جهت اجرا در سطح ادارات کل استانها ابلاغ خواهد گردید.

مسئول حسن اجرای این دستور اداری معاونت بیمه ای، دبیرخانه امور بیمه ای کارگزاری‌ها، مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات، مدیران کل، معاونین، کارشناسان امور کارگزاری‌های اداره کل استان، رؤسای شعب، معاونین و کارشناسان امور کارگزاری‌ها یا رابطین شعب می باشند.

میرهاشم موسوی

نام و نام خانوادگی اپاراف معاونت ذیربط	نام و نام خانوادگی اپاراف مدیرکل	نام و نام خانوادگی اپاراف معاون مدیرکل	نام و نام خانوادگی اپاراف رئیس گروه اداره	نام و نام خانوادگی اپاراف کارشناس تهیه کننده