



Original Research

Obligation to provide guidance and advice in insurance contracts and the limits of insurer liability in advisory negligence

Mohammad Mahdi Meraati ¹ , Ahmad Pour Ebrahim ^{2*}

1 Master's Degree in Private Law, Department of Law, Faculty of Literature and Humanities, University of Guilan, Rasht, Iran.

2 Assistant Professor of Criminal Law and Criminology, Department of Law, Faculty of Humanities, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran.

Article ID: ahrar-53383

<p>Received: February 15 ,2026</p> <p>Accepted: February 21 , 2026</p> <p>Available online: March 21 , 2026</p> <p>Keywords: Insurance contract; duty to provide insurance advice; good faith; civil liability of the insurer; advisory negligence; insured.</p> <p>Main Subjects: Civil Law</p>	<p>Abstract</p> <p>The insurance contract, as one of the most complex forms of private contracts, has persistently given rise to legal disputes due to the inherent information asymmetry between the insurer and the insured. The central issue of this study is to elucidate the nature and scope of the insurer's obligation to provide insurance-related guidance and advice, and to examine the limits of the insurer's legal liability in cases of advisory fault or negligence. Adopting a descriptive-analytical approach and relying on library-based sources, statutory provisions, judicial precedents, and legal doctrines, this paper seeks to address the question of whether the insurer's obligation is merely confined to the issuance of an insurance policy in accordance with the insured's request, or whether the insurer is also subject to an independent obligation to provide clear, accurate, and appropriate advice tailored to the insured's specific circumstances. The findings indicate that the insured commonly enters into the insurance contract without possessing specialized knowledge and primarily relies on the explanations and representations of the insurer or its agent. A substantial proportion of insurance disputes arises from a lack of transparency in clarifying the scope of coverage, exclusions, and policy terms and conditions. The study concludes that the duty to provide insurance advice constitutes an implied obligation rooted in the principles of good faith and contractual transparency. Consequently, where incomplete or misleading advice is rendered, the insurer may, depending on the circumstances, incur liability for compensation of the resulting damages, and such liability is not necessarily confined to the express terms of the insurance contract.</p>
---	---

*Corresponding Author: Ahmad Pour Ebrahim

Address: Assistant Professor of Criminal Law and Criminology, Department of Law, Faculty of Humanities, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran.

Email: pourebrahim@iaurasht.ac.ir



Extended Abstract

1. Introduction

Insurance contracts are among private agreements that, due to their technical and specialized nature, are often concluded on the basis of information asymmetry between the insurer and the policyholder. By virtue of its command of the policy terms, the risks covered, and the applicable exclusions, the insurer occupies a superior position vis-à-vis the policyholder; whereas the policyholder typically enters into the contract without sufficient technical knowledge and in reliance on the explanations and guidance provided by the insurer or its agent. This characteristic highlights the role of “insurance guidance and advice” as a key mechanism for securing informed consent and for implementing the principle of good faith in insurance contracts.

2. Theoretical Framework

In practice, a significant proportion of insurance disputes arise from policyholders’ claims that coverage limits, exclusions, deductibles, limitations, or the insurer’s failure to address their real needs at the pre-contractual stage and during the conclusion of the contract. This situation raises a fundamental question as to whether the insurer’s obligation is limited to issuing an insurance policy as requested by the policyholder or whether it is required to provide transparent, accurate, and appropriate advice to the policyholder, and how the extent of its legal liability is determined in the event of a breach of this obligation.

3. Methodology

The present article, using a descriptive-analytical method and using library resources, laws, judicial opinions, and legal theories, seeks to answer the question of whether the insurer's obligation is limited solely to issuing an insurance policy in accordance with the policyholder's request, or whether it also has an independent obligation based on providing transparent, correct, and appropriate advice to the policyholder's situation.

4. Results & Discussion

The discussions presented in this article show that the insurer's obligation to provide guidance and advice is a fundamental requirement of an insurance contract in Iranian law, which is rooted in principles such as good faith, information asymmetry, and the professional nature of insurance activity. A review of the theoretical and legal foundations indicates that this obligation, although not explicitly foreseen in the insurance contract in most cases, is an implicit obligation and in some cases independent, and is the responsibility of the insurer and insurance intermediaries. In response to the main question of the article, it can be said that Iranian law has the capacity to recognize the insurer's advisory obligation and this obligation is not limited to a specific stage of the contract, but rather begins from the pre-contractual stage and continues until the conclusion of the contract and even its implementation. The hypothesis proposed that the advisory obligation is directly related to the information imbalance between the insurer and the insured is confirmed by the presented analyses, because the professional position of the insurer justifies the imposition of double information and advisory duties on him.



5. Conclusions & Suggestions

The findings of the article show that advisory negligence can be realized in several forms, including providing incomplete information, effective silence, failure to warn about fundamental exceptions, and offering an insurance policy that is not appropriate for the insured's needs. The realization of the insurer's liability in these cases is subject to the establishment of the general elements of civil liability, namely fault, loss, and causality; however, the criteria for establishing these elements in the insurance field are influenced by the standard of professional conduct and are interpreted more flexibly. In terms of legal effects, the results obtained show that advisory negligence does not necessarily lead to the invalidity of the insurance contract, but in most cases, it leads to the modification of the effects of the contract, the limitation of the insurer's ability to rely on some contractual terms and the obligation to compensate the insured. This approach, while maintaining transactional stability in the insurance market, provides the basis for the realization of contractual justice and effective protection of the informed will of the insured. Therefore, it can be concluded that identifying and strengthening the insurer's advisory obligation and anticipating effective performance guarantees for its violation plays an important role in promoting transparency, public trust and the efficiency of the insurance system and can prevent the occurrence of insurance disputes and costly lawsuits in the future.

تعهد به راهنمایی و مشاوره در قرارداد بیمه و حدود مسئولیت بیمه گر در قصور مشاوره ای

محمد مهدی مرآتی^۱، احمد پوراابراهیم^{۲*}

۱ کارشناسی ارشد حقوق خصوصی، گروه حقوق، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه گیلان، رشت، ایران.

۲ استادیار حقوق جزا و جرم شناسی، گروه حقوق، دانشکده علوم نسانی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران.

کد مقاله: ahrar-53383	
تاریخ دریافت: ۲۶ بهمن ۱۴۰۴	چکیده قرارداد بیمه به‌عنوان یکی از پیچیده‌ترین قراردادهای خصوصی، به دلیل عدم تقارن اطلاعاتی میان بیمه‌گر و بیمه‌گذار، همواره زمینه‌ساز بروز اختلافات حقوقی بوده است. مسئله اصلی این پژوهش، تبیین ماهیت و قلمرو تعهد بیمه‌گر به ارائه راهنمایی و مشاوره بیمه‌ای و بررسی حدود مسئولیت حقوقی وی در فرض قصور مشاوره‌ای است. نوشتار حاضر با شیوه توصیفی-تحلیلی و با استفاده از منابع کتابخانه‌ای، قوانین، آرای قضایی و نظریات حقوقی در پی پاسخگویی به این پرسش است که آیا تعهد بیمه‌گر صرفاً به صدور بیمه‌نامه مطابق درخواست بیمه‌گذار محدود می‌شود یا تعهدی مستقل و مبتنی بر ارائه مشاوره شفاف، صحیح و متناسب با وضعیت بیمه‌گذار نیز بر عهده وی قرار دارد؟ یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بیمه‌گذار غالباً بدون برخورداری از دانش تخصصی و با اتکا به توضیحات بیمه‌گر یا نماینده وی اقدام به انعقاد قرارداد می‌کند و بخش قابل توجهی از اختلافات بیمه‌ای ناشی از عدم شفافیت در تبیین حدود پوشش، استثنائات و شرایط بیمه‌نامه است. نتیجه تحقیق حاکی از آن است که تعهد به مشاوره بیمه‌ای، تعهدی ضمنی و مبتنی بر اصول حسن نیت و شفافیت قراردادی بوده و در صورت ارائه مشاوره ناقص یا گمراه‌کننده، بیمه‌گر حسب مورد مسئول جبران خسارات وارده خواهد بود و این مسئولیت لزوماً به مفاد صریح قرارداد بیمه محدود نمی‌شود.
تاریخ پذیرش: ۲ اسفند ۱۴۰۴	
تاریخ انتشار: ۱ فروردین ۱۴۰۵	
کلیدواژه‌ها: قرارداد بیمه، تعهد به مشاوره بیمه‌ای، حسن نیت، مسئولیت مدنی بیمه‌گر، قصور مشاوره‌ای، بیمه‌گذار.	
موضوع‌های موضوعی: حقوق مدنی	

نویسنده مسئول: احمد پوراابراهیم

آدرس: استادیار حقوق جزا و جرم شناسی، گروه حقوق، دانشکده علوم نسانی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران.

ایمیل: pourebahim@iaurasht.ac.ir

۱-مقدمه

قرارداد بیمه از جمله عقود خصوصی است که به واسطه ماهیت فنی و تخصصی خود، غالباً بر پایه عدم تقارن اطلاعاتی میان بیمه‌گر و بیمه‌گذار منعقد می‌شود. بیمه‌گر به دلیل تسلط بر شرایط بیمه‌نامه، خطرات تحت پوشش و استثنائات آن، در موقعیتی برتر نسبت به بیمه‌گذار قرار دارد؛ حال آنکه بیمه‌گذار معمولاً بدون آگاهی فنی کافی و با اتکا به توضیحات و راهنمایی‌های ارائه‌شده از سوی بیمه‌گر یا نماینده وی اقدام به انعقاد قرارداد می‌نماید. این ویژگی، نقش «راهنمایی و مشاوره بیمه‌ای» را به‌عنوان یکی از ابزارهای تحقق رضایت آگاهانه و اجرای اصل حسن نیت در قرارداد بیمه برجسته می‌سازد. در عمل، بخش قابل توجهی از اختلافات بیمه‌ای ناشی از ادعای بیمه‌گذاران مبنی بر عدم توضیح شفاف حدود پوشش، استثنائات، فرانشیزها، محدودیت‌ها یا عدم توجه بیمه‌گر به نیاز واقعی آنان در مرحله پیش‌قراردادی و هنگام انعقاد قرارداد است. این وضعیت، پرسشی اساسی را مطرح می‌سازد مبنی بر اینکه آیا تعهد بیمه‌گر صرفاً به صدور بیمه‌نامه مطابق درخواست بیمه‌گذار محدود می‌شود یا آنکه وی مکلف به ارائه مشاوره‌ای شفاف، صحیح و متناسب با وضعیت بیمه‌گذار است و در صورت نقض این تعهد، حدود مسئولیت حقوقی او چگونه تعیین می‌شود. بررسی پیشینه تحقیق نشان می‌دهد که پژوهش‌های انجام‌شده عمدتاً به تعهدات اطلاعاتی در قرارداد بیمه یا نقش کلی اصل حسن نیت پرداخته‌اند. در مقاله «مطالعه تطبیقی تعهد به ارائه اطلاعات از سوی طرفین قرارداد بیمه در حقوق ایران و انگلیس»، تمرکز اصلی بر تعهد افشای اطلاعات و ضمانت اجرای نقض آن بوده و مقاله «مطالعه تطبیقی نقش حسن نیت بیمه‌گر در انعقاد عقد بیمه در حقوق ایران و نظام‌های حقوقی معاصر» نیز به تبیین جایگاه حسن نیت بیمه‌گر در فرآیند انعقاد عقد بیمه اختصاص یافته است. با وجود اهمیت این آثار، تعهد بیمه‌گر به راهنمایی و مشاوره بیمه‌ای به‌عنوان تعهدی مستقل و همچنین حدود مسئولیت ناشی از قصور مشاوره‌ای، به‌طور خاص و نظام‌مند مورد بررسی قرار نگرفته است. از این‌رو، پژوهش حاضر با تمرکز بر این خلأ، درصدد است تعهد به مشاوره بیمه‌ای را به‌عنوان یکی از تعهدات ضمنی بیمه‌گر و مبتنی بر اصول حسن نیت و شفافیت قراردادی تبیین کرده و آثار حقوقی نقض این تعهد، به‌ویژه در قالب مسئولیت بیمه‌گر در فرض قصور مشاوره‌ای، را تحلیل نماید. در همین راستا، ساختار مقاله به‌گونه‌ای تنظیم شده است که ابتدا مبانی مفهومی تعهد به مشاوره بیمه‌ای بررسی می‌شود، سپس ماهیت حقوقی آن و تمایزش از سایر تعهدات بیمه‌گر مورد تحلیل قرار می‌گیرد و در ادامه، حدود و آثار مسئولیت بیمه‌گر در فرض قصور مشاوره‌ای تبیین می‌شود.

۲- مبانی نظری تعهد بیمه گر در ارائه مشاوره

تعهد به راهنمایی و مشاوره بیمه‌ای یکی از جلوه‌های مهم تعهدات پیش‌قراردادی در حقوق بیمه است که به‌منظور جبران عدم توازن اطلاعاتی میان بیمه‌گر و بیمه‌گذار شکل گرفته است. قرارداد بیمه به‌سبب ماهیت فنی، تخصصی و مبتنی بر ارزیابی خطر، از جمله قراردادهایی است که آگاهی کامل از مفاد آن برای بیمه‌گذار عادی دشوار بوده و بدون هدایت حرفه‌ای بیمه‌گر یا نماینده وی، امکان اتخاذ تصمیم آگاهانه وجود ندارد. از این‌رو، صرف ارائه اطلاعات کلی یا صدور بیمه‌نامه، پاسخگوی نیازهای واقعی بیمه‌گذار نبوده و بیمه‌گر مکلف است با رفتار فعالانه، بیمه‌گذار را در انتخاب نوع پوشش، حدود تعهدات و شناخت استثنائات یاری دهد (انصاری‌نژاد، ۱۴۰۳: ۲۶). به همین جهت لازم است، نخست مفهوم و مبانی تعهد بیمه‌ای، ماهیت حقوقی آن و تمایز آن با مفاهیم مشابه و سپس قلمرو زمانی تعهد بیمه‌ای و نقش کارگزاران در ایفای آن تعهدات مورد مطالعه قرار گیرد.

۲-۱- مفهوم و مبانی تعهد

در تحلیل مفهوم تعهد به راهنمایی و مشاوره بیمه‌ای باید میان «اطلاع‌رسانی» و «مشاوره» تمایز قائل شد. اطلاع‌رسانی ناظر بر انتقال داده‌ها و اطلاعات خام است، در حالی‌که مشاوره بیمه‌ای مستلزم تحلیل وضعیت خاص بیمه‌گذار، شناسایی نیازهای او و ارائه پیشنهاد متناسب با ریسک واقعی موضوع بیمه است. بنابراین، تعهد مشاوره‌ای ماهیتی کیفی و ارشادی دارد و تنها با ارائه اطلاعات عمومی و از پیش تنظیم‌شده تحقق نمی‌یابد. دکترین حقوقی نیز بر این نکته تأکید دارد که در قرارداد بیمه، بیمه‌گر نمی‌تواند به ارائه فرم‌های کلی و شروط چاپی بسنده کند، بلکه باید بیمه‌گذار را نسبت به آثار حقوقی انتخاب‌های خود آگاه سازد (انصاری و عسکری دهنوی، ۱۳۹۴: ۱۲۲). از منظر حقوق ایران، هرچند قانون بیمه مصوب ۱۳۱۶ به‌صورت صریح از تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر سخن نگفته است، اما بررسی نظام حقوقی بیمه نشان می‌دهد که این تعهد به‌طور ضمنی از مقررات مختلف استنباط می‌شود. مواد ۱۲ و ۱۳ قانون بیمه که ناظر بر تکلیف بیمه‌گذار به اظهار اطلاعات است، به‌طور متقابل فرض را بر این قرار می‌دهد که بیمه‌گر نیز باید زمینه اظهار آگاهانه را فراهم آورد. بدون راهنمایی صحیح بیمه‌گر، تکلیف بیمه‌گذار به ارائه اطلاعات کامل، ماهیتی صوری خواهد داشت (انصاری‌نژاد، ۱۴۰۳: ۳۲). مبانی نخست تعهد به راهنمایی و مشاوره بیمه‌ای، اصل حسن نیت است. حسن نیت در قرارداد بیمه جایگاهی ویژه دارد و برخلاف بسیاری از قراردادهای دیگر، صرفاً محدود به مرحله اجرای قرارداد نیست، بلکه مذاکرات مقدماتی و مرحله پیش‌قراردادی را نیز در بر می‌گیرد. بر این اساس، بیمه‌گر مکلف است از هرگونه رفتار

گمراه‌کننده، سکوت مؤثر یا ارائه اطلاعات ناقص که موجب برداشت نادرست بیمه‌گذار از حدود پوشش بیمه‌ای شود، خودداری نماید. بسیاری از حقوقدانان، قرارداد بیمه را نمونه بارز قرارداد مبتنی بر حسن نیت تشدید شده دانسته‌اند که تخطی از آن می‌تواند مسئولیت مدنی بیمه‌گر را به دنبال داشته باشد (انصاری و عسکری دهنوی، ۱۳۹۴: ۱۲۴). دومین مبنای تعهد مزبور، نظریه حمایت از بیمه‌گذار به‌عنوان طرف ضعیف قرارداد است. بیمه‌گذار در اغلب موارد مصرف‌کننده خدمات بیمه‌ای محسوب می‌شود و فاقد دانش تخصصی لازم برای ارزیابی دقیق خطر و انتخاب پوشش مناسب است. در مقابل، بیمه‌گر به‌عنوان شخص حرفه‌ای و متخصص، از دانش فنی، تجربه و ابزارهای ارزیابی خطر برخوردار است. این نابرابری جایگاه، توجیه‌کننده تحمیل تعهدات مضاعف بر بیمه‌گر از جمله تعهد به مشاوره و راهنمایی است. آیین‌نامه‌های شورای عالی بیمه، به‌ویژه آیین‌نامه حمایت از حقوق بیمه‌گذاران، نیز بر ضرورت ارائه اطلاعات روشن، کامل و قابل فهم به بیمه‌گذار تأکید دارند (انصاری و عسکری دهنوی، ۱۳۹۴: ۱۲۳). سومین مبنای تعهد به راهنمایی و مشاوره بیمه‌ای، نظریه تقصیر پیش‌قراردادی است. مطابق این نظریه، هرگاه یکی از طرفین مذاکرات مقدماتی، با رفتار غیرمعارف یا قصور در انجام وظایف عرفی خود، سبب ورود زیان به طرف مقابل شود، مسئول جبران خسارت خواهد بود؛ حتی اگر قرارداد منعقد شده باشد. در قرارداد بیمه، قصور بیمه‌گر در ارائه مشاوره صحیح، به‌ویژه در مواردی که بیمه‌نامه صادر شده با فعالیت واقعی بیمه‌گذار یا نوع خطر مطابقت ندارد، می‌تواند مصداق بارز تقصیر پیش‌قراردادی تلقی گردد (کاتوزیان، ۱۳۹۶: ۷۶). از منظر عملی، تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر نقش مهمی در تعیین حدود مسئولیت وی ایفا می‌کند. چنانچه بیمه‌گر بدون بررسی دقیق وضعیت بیمه‌گذار یا بدون هشدار نسبت به خلأهای پوششی، اقدام به صدور بیمه‌نامه نماید، نمی‌تواند در زمان بروز خسارت به استثنائات یا عدم شمول پوشش استناد کند. در این موارد، تقصیر بیمه‌گر در مرحله پیش‌قراردادی، مبنای مسئولیت مدنی مستقل از تعهدات قراردادی قرار می‌گیرد (انصاری‌نژاد، ۱۴۰۳: ۳۸). نظریات کارشناسی ارائه‌شده در دعاوی بیمه‌ای نیز مؤید شناسایی عملی تعهد به راهنمایی و مشاوره بیمه‌ای است. در برخی پرونده‌ها، کارشناسان رسمی دادگستری عدم ارائه توضیح کافی درباره ضرورت خرید پوشش‌های اضافی یا صدور بیمه‌نامه نامتناسب با فعالیت بیمه‌گذار را به‌عنوان قصور بیمه‌گر تلقی کرده و آن را سبب ایجاد مسئولیت دانسته‌اند. این نظریات نشان می‌دهد که تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر در رویه عملی، نه‌تنها یک تعهد اخلاقی، بلکه یک تعهد حقوقی الزام‌آور محسوب می‌شود (یعقوب‌نیاوشمه‌سرائی، ۱۴۰۴: ۹). در نهایت، تعهد به راهنمایی و مشاوره بیمه‌ای را باید نهادی دانست که از تلفیق اصول حسن نیت، حمایت از بیمه‌گذار، تقصیر پیش‌قراردادی و الزامات حرفه‌ای بیمه‌گری پدید آمده و هدف آن تضمین اراده آگاهانه بیمه‌گذار و پیشگیری از اختلافات و دعاوی بیمه‌ای در مرحله اجرای قرارداد است.

۲-۲- جایگاه اصل حسن نیت و عدم تقارن اطلاعاتی در ایجاد تعهد

اصل حسن نیت و پدیده عدم تقارن اطلاعاتی از مهم‌ترین مبانی نظری و عملی ایجاد تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر به شمار می‌آیند. قرارداد بیمه به دلیل ماهیت خاص خود، نه تنها از حیث ساختار حقوقی، بلکه از منظر اقتصادی و اطلاعاتی نیز قراردادی نامتوازن است. بیمه‌گر به عنوان شخص حرفه‌ای، واجد دانش تخصصی، تجربه عملی و ابزارهای ارزیابی خطر است، در حالی که بیمه‌گذار غالباً فاقد آگاهی لازم نسبت به مفاهیم فنی، حدود پوشش، استثنائات و آثار حقوقی قرارداد است. همین نابرابری اطلاعاتی، زمینه‌ساز مداخله اصولی چون حسن نیت و شکل‌گیری تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر شده است (انصاری‌نژاد، ۱۴۰۳: ۲۸). اصل حسن نیت در حقوق بیمه جایگاهی فراتر از قواعد عمومی قراردادها دارد. برخلاف بسیاری از قراردادها که حسن نیت عمدتاً در مرحله اجرای تعهدات مورد توجه قرار می‌گیرد، در قرارداد بیمه این اصل بر مرحله پیش‌قراردادی نیز حاکم است. به بیان دیگر، حسن نیت در بیمه صرفاً به معنای وفای به عهد نیست، بلکه شامل صداقت، شفافیت و پرهیز از رفتار گمراه‌کننده در جریان مذاکرات مقدماتی نیز می‌شود. بر همین اساس، بیمه‌گر مکلف است شرایط قرارداد را به گونه‌ای تشریح کند که بیمه‌گذار دچار اشتباه اساسی در تشخیص حدود تعهدات نشود (انصاری و عسکری دهنوی، ۱۳۹۴: ۱۲۵). عدم تقارن اطلاعاتی به عنوان واقعیتی انکارناپذیر در قرارداد بیمه، نقش مهمی در تقویت الزام بیمه‌گر به رعایت حسن نیت ایفا می‌کند. بیمه‌گذار نه تنها به اطلاعات تخصصی بیمه‌گر دسترسی ندارد، بلکه در بسیاری موارد حتی از پرسش صحیح نیز عاجز است. از این رو، انتظار اینکه بیمه‌گذار صرفاً با طرح سؤال، خلأ اطلاعاتی خود را جبران کند، با واقعیت‌های عملی سازگار نیست. دکترین حقوقی نیز بر این باور است که در چنین شرایطی، سکوت بیمه‌گر یا ارائه اطلاعات ناقص می‌تواند نقض حسن نیت تلقی شود، حتی اگر بیمه‌گذار مستقیماً پرسشی مطرح نکرده باشد (انصاری‌نژاد، ۱۴۰۳: ۳۴). رابطه میان حسن نیت و تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر رابطه‌ای مستقیم و تقویت‌کننده است. حسن نیت ایجاب می‌کند که بیمه‌گر به رفتار منفعلانه بسنده نکند و در صورت آگاهی از نیاز خاص بیمه‌گذار یا عدم کفایت پوشش انتخابی، وی را آگاه سازد. در این معنا، تعهد مشاوره‌ای نتیجه عملی و عینی حسن نیت در مرحله پیش‌قراردادی است. بیمه‌گر با رعایت حسن نیت، نه تنها از فریب یا سکوت مؤثر پرهیز می‌کند، بلکه موظف می‌شود بیمه‌گذار را به انتخاب آگاهانه هدایت نماید (انصاری و عسکری دهنوی، ۱۳۹۴: ۱۲۷). از منظر حقوق ایران، هرچند اصل حسن نیت به صورت قاعده‌ای کلی در قانون مدنی تصریح نشده است، اما دکترین حقوقی و رویه مقرراتی بیمه آن را به عنوان یک اصل حاکم پذیرفته‌اند. بسیاری از حقوقدانان، قرارداد بیمه را مصداق بارز قراردادی دانسته‌اند که بدون فرض حسن نیت تشدیدشده، کارکرد صحیح خود را از دست می‌دهد. بر همین اساس، تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر را می‌توان تجلی عینی حسن

نیت در پاسخ به عدم تقارن اطلاعاتی دانست (کاتوزیان، ۱۳۹۶: ۸۲). عدم تقارن اطلاعاتی همچنین موجب تغییر در معیار ارزیابی رفتار بیمه‌گر می‌شود. در شرایط عادی، ممکن است سکوت یا عدم هشدار نسبت به یک موضوع خاص، تقصیر محسوب نشود؛ اما در قرارداد بیمه، به سبب آگاهی تخصصی بیمه‌گر و ناآگاهی بیمه‌گذار، همین سکوت می‌تواند به‌عنوان رفتار غیرمنصفانه و مغایر با حسن نیت تلقی گردد. به‌ویژه در مواردی که بیمه‌گر از عدم تناسب بیمه‌نامه با فعالیت واقعی بیمه‌گذار آگاه است، عدم ارائه مشاوره لازم، نقض آشکار تعهد ناشی از حسن نیت محسوب می‌شود (انصاری‌نژاد، ۱۴۰۳: ۳۹). از سوی دیگر، آیین‌نامه‌های شورای عالی بیمه نیز به‌طور غیرمستقیم بر پیوند میان حسن نیت، عدم تقارن اطلاعاتی و تعهد مشاوره‌ای تأکید دارند. الزام بیمه‌گر به ارائه اطلاعات شفاف، قابل فهم و متناسب با نیاز بیمه‌گذار، نشان‌دهنده پذیرش این واقعیت است که بدون مداخله فعال بیمه‌گر، تعادل اطلاعاتی در قرارداد بیمه برقرار نخواهد شد. این مقررات در عمل، حسن نیت را از یک مفهوم اخلاقی انتزاعی به یک تعهد رفتاری مشخص تبدیل کرده‌اند (انصاری و عسکری دهنوی، ۱۳۹۴: ۱۲۳). نقش عدم تقارن اطلاعاتی در ایجاد تعهد مشاوره‌ای، به‌ویژه در دعاوی بیمه‌ای نمود عینی یافته است. در برخی نظریات کارشناسی، صدور بیمه‌نامه نامتناسب با موضوع فعالیت بیمه‌گذار، بدون ارائه هشدار یا توصیه به خرید پوشش اضافی، مصداق قصور بیمه‌گر و نقض حسن نیت تلقی شده است. این نظریات نشان می‌دهد که مراجع عملی نیز ارتباط مستقیمی میان نابرابری اطلاعاتی و الزام بیمه‌گر به مشاوره قائل هستند (یعقوب‌نیاوشمه‌سرائی، ۱۴۰۴: ۱۱). در نهایت، می‌توان گفت اصل حسن نیت و عدم تقارن اطلاعاتی، دو رکن مکمل در توجیه و ایجاد تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر هستند. حسن نیت، مبنای هنجاری و ارزشی این تعهد را فراهم می‌کند و عدم تقارن اطلاعاتی، ضرورت عملی آن را توجیه می‌نماید. در نتیجه، تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر نه یک تعهد استثنایی، بلکه پاسخی منطقی و حقوقی به ساختار نامتوازن قرارداد بیمه است.

۲-۳- ماهیت حقوقی تعهد (تعهد مستقل یا ضمنی)

بحث از ماهیت حقوقی تعهد به مشاوره بیمه‌ای، مستلزم تعیین جایگاه این تعهد در ساختار کلی قرارداد بیمه است. پرسش اصلی آن است که آیا تعهد به مشاوره را باید تعهدی مستقل و قائم به ذات دانست که حتی بدون انعقاد قرارداد بیمه نیز قابلیت تحقق و ضمانت اجرا دارد، یا آنکه این تعهد صرفاً تعهدی ضمنی و وابسته به قرارداد بیمه است که حیات و آثار آن تابع انعقاد و اعتبار قرارداد اصلی خواهد بود. پاسخ به این پرسش، تأثیر مستقیم بر حدود مسئولیت بیمه‌گر و مبنای مطالبه خسارت دارد. برخی نویسندگان با تکیه بر مرحله‌ای که تعهد مشاوره‌ای در آن شکل می‌گیرد، قائل به استقلال این تعهد هستند. به‌موجب این دیدگاه، تعهد به مشاوره بیمه‌ای پیش از انعقاد قرارداد و در



جریان مذاکرات مقدماتی ایجاد می‌شود و هدف آن فراهم‌سازی زمینه تصمیم‌گیری آگاهانه بیمه‌گذار است. از این‌رو، حتی اگر قرارداد بیمه منعقد نشود یا بعداً به جهتی باطل یا منفسخ گردد، قصور بیمه‌گر در ارائه مشاوره صحیح می‌تواند منشأ مسئولیت مستقل باشد (صفایی، ۱۳۹۷: ۹۴). این تحلیل با نظریه «مسئولیت پیش‌قراردادی» هم‌خوانی دارد. بر اساس این نظریه، طرفین مذاکره مکلف‌اند رفتاری متعارف، صادقانه و منصفانه داشته باشند و نقض این تکلیف، فارغ از انعقاد یا عدم انعقاد قرارداد، مسئولیت‌آور است. در حوزه بیمه، بیمه‌گر به‌عنوان شخص حرفه‌ای، بیش از هر قرارداد دیگری مکلف به رعایت این تکلیف است و تعهد مشاوره‌ای را می‌توان جلوه‌ای خاص از همین الزام دانست (قاسم‌زاده، ۱۳۹۸: ۶۱). در مقابل، گروهی دیگر از حقوق‌دانان تعهد به مشاوره بیمه‌ای را تعهدی ضمنی و تبعی از قرارداد بیمه تلقی می‌کنند. مطابق این دیدگاه، تعهد مشاوره‌ای به‌عنوان یکی از آثار طبیعی قرارداد بیمه، پس از انعقاد عقد معنا پیدا می‌کند و هدف آن تضمین اجرای صحیح و منصفانه قرارداد است. بر این اساس، مبنای الزام بیمه‌گر نه یک تعهد مستقل، بلکه مفاد ضمنی قرارداد و انتظارات متعارف طرفین است (شهیدی، ۱۳۹۵: ۱۴۲). طرفداران این نظر استدلال می‌کنند که تعهد مشاوره‌ای بدون قرارداد بیمه فاقد موضوع مشخص است؛ چراکه مشاوره بیمه‌ای ذاتاً ناظر بر نوع پوشش، شرایط بیمه‌نامه و آثار حقوقی آن است و تا زمانی که قرارداد شکل نگیرد، نمی‌توان از نقض تعهد قراردادی سخن گفت. از این‌رو، مسئولیت بیمه‌گر در این فرض، باید در قالب مسئولیت قراردادی تحلیل شود، نه مسئولیت مستقل پیش‌قراردادی (صفایی، ۱۳۹۷: ۹۷). با این حال، تحلیل دقیق‌تر نشان می‌دهد که تعهد به مشاوره بیمه‌ای ماهیتی دوگانه دارد و نمی‌توان آن را به‌طور مطلق در یکی از دو قالب مستقل یا ضمنی محصور کرد. در مرحله پیش‌قراردادی، این تعهد واجد ماهیتی مستقل است؛ زیرا هدف آن هدایت بیمه‌گذار در انتخاب آگاهانه است و نقض آن می‌تواند حتی در صورت عدم انعقاد قرارداد، موجب ورود زیان شود. اما پس از انعقاد قرارداد بیمه، همین تعهد در قالب تعهدی ضمنی و تبعی از قرارداد ادامه می‌یابد و آثار آن با تعهدات قراردادی بیمه‌گر درهم می‌آمیزد (قاسم‌زاده، ۱۳۹۸: ۶۵). رویه مقرراتی بیمه نیز مؤید این تحلیل ترکیبی است. آیین‌نامه‌های ناظر بر فعالیت نمایندگان و کارگزاران بیمه، ارائه مشاوره صحیح را هم به‌عنوان تکلیف حرفه‌ای مستقل و هم به‌عنوان بخشی از تعهدات ناشی از انعقاد قرارداد بیمه شناسایی کرده‌اند. این مقررات نشان می‌دهد که نظام حقوقی بیمه، تعهد مشاوره‌ای را محدود به یک مرحله خاص نمی‌داند، بلکه آن را تعهدی مستمر با آثار متفاوت در مراحل مختلف تلقی می‌کند (مرکز پژوهش‌های بیمه، ۱۴۰۰: ۳۸). نظریات کارشناسی نیز غالباً به سمت پذیرش استقلال نسبی تعهد مشاوره‌ای گرایش دارند. در برخی پرونده‌ها، حتی در مواردی که قرارداد بیمه به‌صورت شکلی صحیح منعقد شده است، قصور بیمه‌گر در مرحله مشاوره، مبنای مسئولیت مستقل قرار گرفته و خسارت وارده جدا از تعهدات قراردادی ارزیابی شده است. این رویه نشان می‌دهد که در عمل، مراجع حل اختلاف نیز تمایل دارند تعهد مشاوره‌ای را صرفاً در چارچوب تعهدات ضمنی

قرارداد محدود نکنند (نظریه کارشناسی دادگستری، ۱۴۰۴: ۷). بنابراین می‌توان گفت تعهد به مشاوره بیمه‌ای نه تعهدی کاملاً مستقل و نه صرفاً تعهدی ضمنی است، بلکه نهادی حقوقی با ماهیت خاص و ترکیبی است که بسته به مرحله تحقق و نحوه نقض، می‌تواند در قالب مسئولیت پیش‌قراردادی یا مسئولیت قراردادی تحلیل شود. این انعطاف‌پذیری ماهوی، امکان حمایت مؤثرتر از بیمه‌گذار و انطباق بهتر قواعد حقوقی با واقعیت‌های عملی قرارداد بیمه را فراهم می‌آورد.

۲-۴- قلمرو زمانی تعهد (مرحله پیش‌قراردادی و حین انعقاد قرارداد)

تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر از حیث قلمرو زمانی، محدود به یک مقطع خاص نبوده و در فرآیند شکل‌گیری قرارداد بیمه، در دو مرحله اساسی بروز و ظهور می‌یابد: مرحله پیش‌قراردادی و مرحله حین انعقاد قرارداد. تفکیک این دو مرحله از حیث تحلیل حقوقی، اهمیت بسزایی در تعیین مبنای مسئولیت بیمه‌گر و حدود الزام وی به جبران خسارت دارد، چراکه ماهیت و شدت تعهد مشاوره‌ای در هر یک از این مراحل، متفاوت است. در مرحله پیش‌قراردادی، تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر ناظر بر زمانی است که هنوز قرارداد بیمه منعقد نشده، اما مذاکرات مقدماتی میان طرفین آغاز گردیده است. در این مرحله، بیمه‌گذار درصدد شناسایی نیازهای بیمه‌ای خود و انتخاب نوع پوشش مناسب است و تصمیم نهایی او به‌طور مستقیم تحت تأثیر اطلاعات و راهنمایی‌هایی قرار دارد که از سوی بیمه‌گر یا نماینده وی ارائه می‌شود. در این مقطع، تعهد مشاوره‌ای ماهیتی هدایت‌گر و ارشادی دارد و هدف آن، فراهم‌سازی زمینه تصمیم‌گیری آگاهانه بیمه‌گذار است (قاسم‌زاده، ۱۳۹۸: ۷۲). اهمیت تعهد مشاوره‌ای در مرحله پیش‌قراردادی، ناشی از آن است که بیمه‌گذار در این زمان بیشترین آسیب‌پذیری اطلاعاتی را دارد. او نه از ساختار بیمه‌نامه‌ها آگاهی کافی دارد و نه قادر است آثار حقوقی انتخاب‌های خود را به‌درستی ارزیابی کند. در چنین وضعیتی، هرگونه قصور بیمه‌گر در ارائه مشاوره صحیح، می‌تواند موجب انتخاب بیمه‌نامه نامتناسب یا عدم خرید پوشش‌های ضروری شود و زیانی را به بیمه‌گذار تحمیل کند که حتی انعقاد صحیح قرارداد نیز قادر به جبران آن نخواهد بود (صفایی، ۱۳۹۷: ۱۰۲). از منظر حقوقی، تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر در مرحله پیش‌قراردادی غالباً در قالب مسئولیت پیش‌قراردادی تحلیل می‌شود. بر اساس این تحلیل، بیمه‌گر مکلف است در جریان مذاکرات، رفتاری متعارف، صادقانه و منصفانه داشته باشد و از ارائه اطلاعات ناقص یا گمراه‌کننده خودداری کند. نقض این تکلیف، حتی در صورت عدم انعقاد قرارداد، می‌تواند مبنای مسئولیت مدنی مستقل قرار گیرد. در این مرحله، وجود یا عدم وجود قرارداد بیمه شرط تحقق مسئولیت نیست، بلکه رفتار بیمه‌گر و تأثیر آن بر تصمیم بیمه‌گذار ملاک ارزیابی قرار می‌گیرد (امامی، ۱۳۹۶: ۲۱۴).

با ورود به مرحله حین انعقاد قرارداد، تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر شکل متفاوتی به خود می‌گیرد. در این مرحله، قرارداد در حال تکوین است و شرایط اساسی آن، از جمله نوع پوشش، سرمایه بیمه، استثنائات و تعهدات طرفین، مورد توافق قرار می‌گیرد. تعهد مشاوره‌ای در این مقطع، ناظر بر توضیح دقیق مفاد بیمه‌نامه، تبیین آثار حقوقی شروط قراردادی و هشدار نسبت به محدودیت‌ها و استثنائات پوشش بیمه‌ای است. در واقع، بیمه‌گر مکلف است اطمینان حاصل کند که بیمه‌گذار مفاد قرارداد را آگاهانه می‌پذیرد (شهیدی، ۱۳۹۵: ۱۵۱). در مرحله حین انعقاد قرارداد، تعهد مشاوره‌ای بیش از آنکه جنبه هدایت‌گر داشته باشد، جنبه شفاف‌ساز و هشداردهنده پیدا می‌کند. بیمه‌گر نمی‌تواند به ارائه بیمه‌نامه یا شرایط چاپی اکتفا کند، بلکه باید مفادی را که به‌طور متعارف برای بیمه‌گذار قابل درک نیست یا آثار مهمی بر حقوق او دارد، به‌صورت روشن و قابل فهم توضیح دهد. عدم انجام این تکلیف می‌تواند موجب مخدوش شدن رضای بیمه‌گذار و در مواردی، مبنای مسئولیت قراردادی بیمه‌گر قرار گیرد (صفایی، ۱۳۹۷: ۱۰۵). تفاوت مهم تعهد مشاوره‌ای در این دو مرحله، در مبنای حقوقی ضمانت اجرای آن نهفته است. در مرحله پیش‌قراردادی، نقض تعهد مشاوره‌ای غالباً به‌عنوان تقصیر پیش‌قراردادی تحلیل می‌شود و مسئولیت بیمه‌گر ماهیتی غیرقراردادی یا شبه‌قراردادی دارد. در مقابل، در مرحله حین انعقاد قرارداد، تعهد مشاوره‌ای به‌عنوان تعهدی ضمنی و تبعی از قرارداد بیمه تلقی می‌شود و نقض آن می‌تواند مسئولیت قراردادی بیمه‌گر را به دنبال داشته باشد (قاسم‌زاده، ۱۳۹۸: ۷۸). رویه مقرراتی بیمه نیز این تفکیک زمانی را به‌طور ضمنی پذیرفته است. آیین‌نامه‌های ناظر بر فعالیت نمایندگان و کارگزاران بیمه، ارائه مشاوره صحیح را هم در مرحله معرفی محصول بیمه‌ای و هم در زمان تنظیم و امضای بیمه‌نامه الزامی دانسته‌اند. این مقررات نشان می‌دهد که تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر یک تعهد مقطعی نیست، بلکه تعهدی مستمر است که شدت و کارکرد آن با پیشرفت فرآیند انعقاد قرارداد تغییر می‌کند (بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۹: ۴۵). نظریات کارشناسی مطرح‌شده در دعاوی بیمه‌ای نیز مؤید اهمیت قلمرو زمانی تعهد مشاوره‌ای هستند. در برخی پرونده‌ها، کارشناسان رسمی دادگستری قصور بیمه‌گر را نه در متن بیمه‌نامه، بلکه در مرحله پیش از امضای قرارداد و عدم هشدار نسبت به فقدان پوشش‌های اساسی دانسته‌اند. در مقابل، در مواردی دیگر، عدم توضیح استثنائات در زمان انعقاد قرارداد، مبنای مسئولیت بیمه‌گر قرار گرفته است. این رویه نشان می‌دهد که تفکیک مراحل زمانی، در عمل نیز نقش تعیین‌کننده‌ای در احراز مسئولیت دارد (نظریه کارشناسی رسمی دادگستری، ۱۴۰۴: ۱۲). در مجموع، تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر از حیث زمانی، تعهدی پویا و مرحله‌محور است که در مرحله پیش‌قراردادی با هدف هدایت بیمه‌گذار و در مرحله حین انعقاد قرارداد با هدف شفاف‌سازی و تضمین رضای آگاهانه ایفای نقش می‌کند. درک صحیح این قلمرو زمانی، شرط اساسی تحلیل دقیق مسئولیت بیمه‌گر در موارد قصور مشاوره‌ای است.

۵-۲- نقش نمایندگان و کارگزاران بیمه در ایفای تعهد

در عمل، تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر غالباً نه به صورت مستقیم، بلکه از طریق نمایندگان و کارگزاران بیمه اجرا می‌شود. این اشخاص به عنوان واسطه‌های حرفه‌ای بازار بیمه، نقش تعیین‌کننده‌ای در انتقال اطلاعات، هدایت بیمه‌گذار و شکل‌دهی به اراده آگاهانه او ایفا می‌کنند. از این رو، بررسی نقش نمایندگان و کارگزاران بیمه در ایفای تعهد مشاوره‌ای، بدون توجه به جایگاه حقوقی آنان در نظام بیمه‌ای، تحلیلی ناقص خواهد بود. نماینده بیمه شخصی است که به موجب قرارداد نمایندگی، به نام و به حساب بیمه‌گر فعالیت می‌کند و اختیار عرضه محصولات بیمه‌ای و انعقاد قرارداد را در چارچوب تعیین‌شده دارد. در مقابل، کارگزار بیمه اگرچه در تعامل با بیمه‌گر قرار دارد، اما از حیث نظری نماینده بیمه‌گذار تلقی می‌شود و مأموریت اصلی او یافتن پوشش مناسب برای منافع بیمه‌گذار است. این تفاوت جایگاه، تأثیر مستقیمی بر حدود و ماهیت تعهد مشاوره‌ای هر یک دارد (جعفری، ۱۳۹۷: ۵۶). در خصوص نمایندگان بیمه، تعهد مشاوره‌ای آنان در واقع امتداد تعهد بیمه‌گر اصلی است. از آنجا که نماینده به نام بیمه‌گر عمل می‌کند، رفتار و گفتار او به بیمه‌گر منتسب می‌شود و قصور وی در ارائه مشاوره صحیح، می‌تواند مستقیماً مسئولیت بیمه‌گر را به دنبال داشته باشد. بر این اساس، نماینده بیمه مکلف است اطلاعات دقیق، شفاف و متناسب با وضعیت بیمه‌گذار ارائه دهد و از توصیه پوشش‌های نامتناسب یا گمراه‌کننده خودداری نماید (بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۹: ۶۲). تعهد مشاوره‌ای نماینده بیمه، صرفاً محدود به معرفی محصول بیمه‌ای نیست، بلکه شامل بررسی اجمالی وضعیت بیمه‌گذار، نوع فعالیت، میزان ریسک و هشدار نسبت به خلأهای احتمالی پوشش بیمه‌ای نیز می‌شود. نماینده نمی‌تواند به این بهانه که بیمه‌گذار تقاضای خاصی مطرح نکرده است، از ارائه راهنمایی لازم خودداری کند؛ چراکه ماهیت حرفه‌ای فعالیت نمایندگی، چنین سکوتی را مغایر با تکلیف مشاوره‌ای می‌سازد (زارع، ۱۳۹۸: ۱۱۴). در مقابل، کارگزار بیمه از منظر نظری، تعهد مشاوره‌ای گسترده‌تری نسبت به نماینده دارد. کارگزار به عنوان مشاور مستقل بیمه‌گذار، مکلف است منافع او را در اولویت قرار دهد و با مقایسه محصولات بیمه‌گران مختلف، مناسب‌ترین پوشش را پیشنهاد کند. از این رو، تعهد مشاوره‌ای کارگزار نه تنها ناظر بر ارائه اطلاعات صحیح، بلکه متضمن تحلیل حرفه‌ای و توصیه مبتنی بر منافع بیمه‌گذار است (حسینی، ۱۴۰۰: ۸۳). با این حال، در عمل، تمایز میان نقش نماینده و کارگزار همواره شفاف نیست و گاه بیمه‌گذار تفاوت این دو را تشخیص نمی‌دهد. در چنین وضعیتی، اهمیت تعهد مشاوره‌ای دوچندان می‌شود؛ زیرا هرگونه رفتار گمراه‌کننده یا القای نادرست جایگاه حقوقی واسطه بیمه، می‌تواند اراده بیمه‌گذار را مخدوش سازد. دکترین حقوقی در این موارد، معیار ارزیابی را «برداشت متعارف بیمه‌گذار» قرار داده و مسئولیت را بر عهده شخص حرفه‌ای نهاده است (جعفری، ۱۳۹۷: ۶۱). از منظر مقرراتی،

آیین‌نامه‌های شورای عالی بیمه، به‌ویژه آیین‌نامه‌های ناظر بر نمایندگی و کارگزاری، صراحتاً بر لزوم ارائه مشاوره صحیح، کامل و منصفانه تأکید کرده‌اند. این مقررات، نمایندگان و کارگزاران را مکلف می‌سازد پیش از انعقاد قرارداد، اطلاعات لازم درباره نوع بیمه، شرایط، استثنائات و حدود تعهدات را در اختیار بیمه‌گذار قرار دهند. تخلف از این تکالیف، علاوه بر مسئولیت مدنی، می‌تواند موجب مسئولیت انتظامی و حرفه‌ای نیز شود (بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۹: ۶۸). از حیث مسئولیت حقوقی، قصور نماینده بیمه در ایفای تعهد مشاوره‌ای معمولاً به بیمه‌گر اصلی منتسب می‌شود؛ زیرا نماینده در حدود اختیارات خود و به حساب بیمه‌گر عمل کرده است. در مقابل، قصور کارگزار بیمه غالباً موجب مسئولیت مستقیم خود او در برابر بیمه‌گذار می‌شود، هرچند در مواردی که بیمه‌گر نیز از مشاوره نادرست منتفع شده باشد، امکان طرح مسئولیت تضامنی نیز وجود دارد (حسینی، ۱۴۰۰: ۸۹). نظریات کارشناسی رسمی دادگستری نیز نقش نمایندگان و کارگزاران را در تحقق یا نقض تعهد مشاوره‌ای برجسته کرده‌اند. در برخی پرونده‌ها، عدم بررسی دقیق فعالیت بیمه‌گذار از سوی نماینده و توصیه بیمه‌نامه نامتناسب، به‌عنوان قصور حرفه‌ای تلقی شده و مبنای مسئولیت بیمه‌گر قرار گرفته است. در مواردی دیگر، کوتاهی کارگزار در مقایسه پوشش‌ها و هشدار نسبت به محدودیت‌های بیمه‌نامه، موجب مسئولیت مستقیم وی شناخته شده است (نظریه کارشناسی رسمی دادگستری، ۱۴۰۴: ۱۵). همچنین نمایندگان و کارگزاران بیمه نقشی محوری در ایفای تعهد مشاوره‌ای دارند و کیفیت عملکرد آنان، مستقیماً بر تحقق اراده آگاهانه بیمه‌گذار اثر می‌گذارد. نظام حقوقی بیمه نیز با شناسایی جایگاه حرفه‌ای این اشخاص، تعهد مشاوره‌ای را به‌عنوان یکی از مهم‌ترین تکالیف آنان تلقی کرده و نقض آن را واجد آثار حقوقی و مسئولیت‌آور دانسته است.

۳- ابعاد حقوقی مسئولیت بیمه‌گر در قصور مشاوره‌ای

مسئولیت بیمه‌گر در قبال قصور مشاوره‌ای، صرفاً مبتنی بر نقض یک تعهد قراردادی صریح نیست، بلکه بر مجموعه‌ای از مبانی حقوقی استوار است که از قواعد عمومی مسئولیت مدنی، اصول حاکم بر قرارداد بیمه و الزامات حرفه‌ای بیمه‌گری نشأت می‌گیرد. تحلیل این مبانی نشان می‌دهد که مسئولیت بیمه‌گر در این حوزه، ماهیتی ترکیبی داشته و بسته به اوضاع و احوال، می‌تواند در قالب مسئولیت قراردادی، غیرقراردادی یا شبه‌قراردادی مورد بررسی قرار گیرد. بنابراین تحلیل حدود مسئولیت بیمه‌گر در قصور مشاوره‌ای، نخست مستلزم بررسی مفهوم و مصادیق قصور مشاوره‌ای و مبانی حقوقی حاکم بر آن بوده و سپس می‌بایست شرایط تحقق مسئولیت بیمه‌گر، آثار و ضمانت اجراهای قانونی آن و چگونگی تاثیر قصور مشاوره‌ای بر اعتبار و آثار قرارداد مورد تحلیل قرار گیرد.

۳-۱- مفهوم و مصادیق قصور

قصور مشاوره‌ای در قرارداد بیمه به وضعیتی اطلاق می‌شود که در آن بیمه‌گر یا واسطه بیمه‌ای، با وجود تکلیف حرفه‌ای به راهنمایی و ارائه مشاوره مؤثر، رفتاری پایین‌تر از استاندارد متعارف یک شخص متخصص از خود نشان داده و این امر موجب اختلال در شکل‌گیری رضای آگاهانه بیمه‌گذار یا ورود زیان به وی شده است. در این معنا، قصور مشاوره‌ای نه ناظر بر نتیجه قرارداد، بلکه معطوف به فرآیند تصمیم‌سازی بیمه‌گذار است و تمرکز آن بر کیفیت هدایت حرفه‌ای در مرحله انتخاب و انعقاد قرارداد بیمه قرار دارد (امامی، ۱۳۹۶: ۲۲۸). از منظر حقوقی، قصور مشاوره‌ای را باید جلوه‌ای از «تقصیر حرفه‌ای» دانست. تقصیر حرفه‌ای زمانی محقق می‌شود که شخصی با داشتن تخصص و مهارت خاص، رفتاری مغایر با انتظارات عرفی از آن حرفه از خود بروز دهد. در بازار بیمه، بیمه‌گر و نمایندگان او به‌عنوان اشخاص حرفه‌ای، مکلفند سطحی از دقت، آگاهی و هشداردهی را رعایت کنند که از اشخاص عادی انتظار نمی‌رود. هرگونه انحراف از این معیار، می‌تواند مبنای مسئولیت ناشی از قصور مشاوره‌ای قرار گیرد (قاسم‌زاده، ۱۳۹۸: ۱۰۸). قصور مشاوره‌ای لزوماً مستلزم ارائه اطلاعات نادرست نیست، بلکه در بسیاری موارد، ناشی از سکوت یا بی‌تفاوتی حرفه‌ای است. برای مثال، چنانچه بیمه‌گر از ماهیت فعالیت بیمه‌گذار آگاه باشد، اما بدون هشدار نسبت به عدم کفایت پوشش انتخابی، اقدام به انعقاد قرارداد کند، این سکوت می‌تواند به‌عنوان قصور مشاوره‌ای تلقی شود. در این فرض، بیمه‌گر به‌ظاهر تعهدی را نقض نکرده، اما از ایفای تکلیف حرفه‌ای خود در هدایت بیمه‌گذار غفلت ورزیده است (بیات، ۱۳۹۹: ۶۷). یکی از مصادیق بارز قصور مشاوره‌ای، ناتوانی در شناسایی نیاز واقعی بیمه‌گذار است. بیمه‌گر یا نماینده وی مکلف است پیش از پیشنهاد بیمه‌نامه، حداقل بررسی متعارفی از نوع فعالیت، میزان ریسک و اهداف بیمه‌گذار به عمل آورد. پیشنهاد بیمه‌نامه‌ای که صرفاً با درخواست ظاهری بیمه‌گذار مطابقت دارد، اما نیاز واقعی او را پوشش نمی‌دهد، می‌تواند نشانه قصور مشاوره‌ای باشد؛ به‌ویژه در مواردی که بیمه‌گذار فاقد تخصص لازم برای تشخیص این عدم تناسب است (جعفری، ۱۳۹۷: ۱۰۳). از دیگر مصادیق مهم قصور مشاوره‌ای، عدم تبیین آثار حقوقی شروط محدودکننده بیمه‌نامه است. بسیاری از شروط بیمه‌ای، از جمله فرانشیز، سقف تعهد، یا استثنائات خاص، تأثیر مستقیمی بر میزان حمایت بیمه‌ای دارند. اگر بیمه‌گر یا نماینده وی این شروط را بدون توضیح مؤثر و متناسب با سطح فهم بیمه‌گذار ارائه کند، نمی‌توان رضای بیمه‌گذار را آگاهانه تلقی کرد. در این موارد، حتی درج شرط در متن بیمه‌نامه نیز مانع تحقق قصور مشاوره‌ای نخواهد بود (شهیدی، ۱۳۹۵: ۱۷۴). قصور مشاوره‌ای همچنین ممکن است در قالب ساده‌سازی گمراه‌کننده تحقق یابد. گاه بیمه‌گر برای تسهیل انعقاد

قرارداد، مفاهیم پیچیده بیمه‌ای را بیش از حد ساده می‌کند و همین امر منجر به ایجاد تصور نادرست در ذهن بیمه‌گذار می‌شود. این نوع رفتار، اگرچه ممکن است از روی سوءنیت نباشد، اما از منظر معیار حرفه‌ای، قابل انتقاد و مسئولیت‌آور است؛ زیرا نتیجه آن، اتخاذ تصمیمی مبتنی بر درک ناقص از واقعیت حقوقی قرارداد است (بیات، ۱۳۹۹: ۷۲). در رویه عملی، کارشناسان رسمی دادگستری در احراز قصور مشاوره‌ای، به مجموعه‌ای از شاخص‌ها توجه می‌کنند؛ از جمله سطح تخصص بیمه‌گذار، میزان پیچیدگی بیمه‌نامه، نقش فعال یا منفعل واسطه بیمه‌ای، و عرف رایج در بازار بیمه. این رویکرد نشان می‌دهد که قصور مشاوره‌ای مفهومی نسبی و وابسته به شرایط خاص هر پرونده است و نمی‌توان آن را با معیارهای صوری یا صرفاً قراردادی سنجید (گزارش کارشناسی بیمه‌ای، ۱۴۰۲: ۲۱). در نهایت، مفهوم قصور مشاوره‌ای در قرارداد بیمه بیانگر گذار از نگاه صرفاً قراردادی به رویکردی مبتنی بر مسئولیت حرفه‌ای است. این مفهوم تلاش می‌کند تعادل از دست‌رفته ناشی از نابرابری اطلاعاتی را جبران کرده و بیمه‌گر را نسبت به نقش فعال خود در شکل‌دهی اراده بیمه‌گذار پاسخگو سازد. شناسایی دقیق مصادیق قصور مشاوره‌ای، نه تنها به حمایت مؤثر از بیمه‌گذار می‌انجامد، بلکه موجب ارتقای استانداردهای حرفه‌ای در بازار بیمه نیز می‌شود.

۲-۲- مبانی حقوقی مسئولیت بیمه‌گر

نخستین و بنیادی‌ترین مبنای مسئولیت بیمه‌گر در قصور مشاوره‌ای، قاعده تقصیر است. بر اساس قواعد عمومی مسئولیت مدنی، هرگاه شخصی با رفتار متعارف و محتاطانه‌ای که از او انتظار می‌رود، عمل نکند و این امر موجب ورود زیان به دیگری شود، مسئول جبران خسارت خواهد بود. در قرارداد بیمه، بیمه‌گر به‌عنوان شخص حرفه‌ای، مشمول معیار شدیدتری از تقصیر است و رفتار او نه با معیار شخص عادی، بلکه با معیار «بیمه‌گر متعارف حرفه‌ای» سنجیده می‌شود. قصور در ارائه مشاوره صحیح، مصداق بارز انحراف از این معیار حرفه‌ای است (قاسم‌زاده، ۱۳۹۸: ۱۱۲). دومین مبنای مسئولیت بیمه‌گر را باید در اصل حسن نیت جست‌وجو کرد. اگرچه اصل حسن نیت به‌صورت قاعده‌ای صریح در قانون مدنی ایران تصریح نشده است، اما در حقوق بیمه به‌عنوان یک اصل حاکم و بنیادین پذیرفته شده است. حسن نیت ایجاب می‌کند که بیمه‌گر در فرآیند انعقاد قرارداد، از هرگونه رفتار فریبنده، سکوت مؤثر یا ارائه اطلاعات ناقص که موجب برداشت نادرست بیمه‌گذار شود، پرهیز نماید. قصور مشاوره‌ای در واقع نقض عملی حسن نیت در مرحله شکل‌گیری قرارداد بیمه است و همین نقض، مبنای مسئولیت بیمه‌گر قرار می‌گیرد (صفایی، ۱۳۹۷: ۱۳۶). مبنای سوم مسئولیت بیمه‌گر در قصور مشاوره‌ای، نظریه حمایت از طرف ضعیف قرارداد است. بیمه‌گذار در اغلب موارد، فاقد دانش تخصصی لازم برای ارزیابی دقیق مفاد بیمه‌نامه و آثار حقوقی آن است، در حالی که

بیمه‌گر از قدرت فنی، اطلاعاتی و اقتصادی برتری برخوردار است. این عدم توازن، توجیه‌کننده تحمیل تعهدات مضاعف بر بیمه‌گر از جمله تعهد به مشاوره است. در این چارچوب، مسئولیت بیمه‌گر نه صرفاً واکنشی به تقصیر فردی، بلکه ابزاری برای برقراری تعادل قراردادی تلقی می‌شود (کاتوزیان، ۱۳۹۶: ۹۱). چهارمین مبنای مسئولیت بیمه‌گر را می‌توان در نظریه مسئولیت پیش‌قراردادی تحلیل کرد. بر اساس این نظریه، طرفین مذاکرات مقدماتی مکلف‌اند رفتاری منصفانه و متعارف داشته باشند و نقض این تکلیف، حتی پیش از انعقاد قرارداد، مسئولیت‌آور است. در قرارداد بیمه، بخش قابل توجهی از قصور مشاوره‌ای در همین مرحله پیش‌قراردادی رخ می‌دهد؛ جایی که بیمه‌گر با ارائه اطلاعات ناقص یا عدم هشدار لازم، بیمه‌گذار را به انتخابی نادرست سوق می‌دهد. در این موارد، مسئولیت بیمه‌گر مستقل از اعتبار یا بطلان قرارداد بیمه قابل طرح است (امامی، ۱۳۹۶: ۲۳۵). مبنای دیگر مسئولیت بیمه‌گر، تعهدات حرفه‌ای ناشی از مقررات خاص بیمه‌ای است. آیین‌نامه‌ها و مقررات مصوب شورای عالی بیمه، بیمه‌گر و نمایندگان او را مکلف به ارائه اطلاعات شفاف، کامل و قابل فهم به بیمه‌گذاران کرده‌اند. تخلف از این تکالیف، علاوه بر مسئولیت انتظامی، می‌تواند به‌عنوان مبنای مسئولیت مدنی نیز مورد استناد قرار گیرد. در این چارچوب، قصور مشاوره‌ای نه تنها نقض یک تعهد اخلاقی، بلکه تخطی از الزام قانونی و مقرراتی محسوب می‌شود (بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، ۱۴۰۰: ۵۳). از منظر تحلیل حقوقی، مسئولیت بیمه‌گر در قصور مشاوره‌ای گاه به‌صورت مسئولیت قراردادی و گاه به‌صورت مسئولیت غیرقراردادی تحقق می‌یابد. اگر قصور مشاوره‌ای در مرحله حین انعقاد قرارداد و در قالب نقض تعهد ضمنی ناشی از قرارداد رخ دهد، مسئولیت بیمه‌گر ماهیت قراردادی خواهد داشت. اما در مواردی که قصور در مرحله پیش‌قراردادی واقع شود یا قرارداد اساساً منعقد نگردد، مسئولیت بیمه‌گر غالباً در قالب مسئولیت غیرقراردادی یا شبه‌قراردادی تحلیل می‌شود (شهیدی، ۱۳۹۵: ۱۸۹). نظریات کارشناسی رسمی دادگستری نیز در عمل به این تنوع مبانی اشاره کرده‌اند. در برخی پرونده‌ها، کارشناسان، مسئولیت بیمه‌گر را مبتنی بر نقض تکلیف حرفه‌ای و مقررات بیمه‌ای دانسته‌اند و در مواردی دیگر، تقصیر پیش‌قراردادی یا نقض حسن نیت را مبنای جبران خسارت قرار داده‌اند.

۳-۳- شرایط تحقق مسئولیت بیمه‌گر (تقصیر، ورود ضرر، رابطه سببیت)

تحقق مسئولیت بیمه‌گر در موارد قصور مشاوره‌ای، منوط به اجتماع ارکان عمومی مسئولیت مدنی است. صرف احرار وجود تعهد مشاوره‌ای یا حتی اثبات نقض آن، برای الزام بیمه‌گر به جبران خسارت کافی نیست، بلکه باید تقصیر بیمه‌گر، ورود ضرر به بیمه‌گذار و رابطه سببیت میان این دو به‌طور هم‌زمان احراز گردد. بررسی هر یک از این شرایط در بستر خاص قرارداد بیمه، نشان می‌دهد که معیارهای تحقق

مسئولیت در این حوزه، واجد ویژگی‌های متمایز از مسئولیت‌های مدنی عادی است. نخستین شرط تحقق مسئولیت بیمه‌گر، احراز تقصیر است. تقصیر در قصور مشاوره‌ای، نه به معنای تخلف عمدی، بلکه ناظر بر رفتار غیرمتعارف و غیرحرفه‌ای بیمه‌گر در ایفای تعهد راهنمایی و مشاوره است. معیار سنجش تقصیر در اینجا، رفتار «بیمه‌گر متعارف حرفه‌ای» در شرایط مشابه است، نه معیار شخص عادی. بنابراین، هرگاه بیمه‌گر یا نماینده وی از ارائه توضیحات لازم، هشدار نسبت به عدم کفایت پوشش، یا بررسی حداقلی وضعیت بیمه‌گذار خودداری کند، می‌توان رفتار او را تقصیرآمیز تلقی کرد (بیات، ۱۳۹۹: ۱۰۴). در حوزه قصور مشاوره‌ای، تقصیر غالباً در قالب ترک فعل تحقق می‌یابد. سکوت مؤثر، عدم هشدار، یا ارائه اطلاعات ناقص، مهم‌ترین جلوه‌های این ترک فعل هستند. از آنجا که تعهد مشاوره‌ای ماهیتی ایجابی دارد، عدم انجام آن، حتی بدون ارتکاب فعل مثبت زیان‌بار، می‌تواند مبنای مسئولیت قرار گیرد. در این موارد، بیمه‌گر نمی‌تواند به فقدان سوءنیت یا قصد اضرار استناد کند؛ زیرا معیار، عدم رعایت استاندارد حرفه‌ای است (جعفری، ۱۳۹۷: ۱۱۱). شرط دوم تحقق مسئولیت بیمه‌گر، ورود ضرر به بیمه‌گذار است. ضرر در قصور مشاوره‌ای بیمه‌ای، لزوماً به معنای وقوع حادثه بیمه‌ای نیست، بلکه هرگونه زیان مالی ناشی از تصمیم‌گیری نآگاهانه بیمه‌گذار را دربرمی‌گیرد. برای مثال، عدم جبران خسارت به دلیل فقدان پوشش مناسب، پرداخت هزینه‌های اضافی، یا محروم شدن از حمایت بیمه‌ای مورد انتظار، همگی می‌توانند مصداق ضرر قابل جبران باشند (کاتوزیان، ۱۳۹۶: ۱۰۷). نکته قابل توجه آن است که در دعاوی ناشی از قصور مشاوره‌ای، اثبات ضرر گاه با پیچیدگی همراه است؛ زیرا زیان وارده ممکن است به صورت «فوت فرصت» یا «از دست رفتن حمایت بیمه‌ای مطلوب» ظاهر شود. دکتترین حقوقی، در این موارد، معیار ضرر را با رویکردی موسع تحلیل کرده و از محدود کردن آن به خسارات مستقیم و ملموس پرهیز نموده است، به‌ویژه زمانی که بیمه‌گذار بتواند نشان دهد در صورت دریافت مشاوره صحیح، تصمیم متفاوتی اتخاذ می‌کرد (صفایی، ۱۳۹۷: ۱۵۲). سومین و مهم‌ترین شرط تحقق مسئولیت بیمه‌گر، وجود رابطه سببیت میان تقصیر مشاوره‌ای و ضرر وارده است. در این مرحله، باید احراز شود که زیان واردشده، نتیجه مستقیم یا متعارف قصور بیمه‌گر بوده است. صرف وجود تقصیر و ضرر، بدون اثبات این پیوند علی، مسئولیت بیمه‌گر را محقق نمی‌سازد. در قصور مشاوره‌ای، رابطه سببیت اغلب به صورت غیرمستقیم و تحلیلی احراز می‌شود (امامی، ۱۳۹۶: ۲۴۳). در تحلیل رابطه سببیت، دادگاه یا کارشناس بررسی می‌کند که آیا اگر بیمه‌گر مشاوره صحیح ارائه می‌داد، بیمه‌گذار به احتمال متعارف تصمیم دیگری اتخاذ می‌کرد یا خیر. چنانچه پاسخ مثبت باشد، می‌توان گفت قصور مشاوره‌ای، علت مؤثر در ورود ضرر بوده است. در اینجا، معیار «غالب بودن سبب» اهمیت ویژه‌ای دارد؛ بدین معنا که حتی اگر عوامل دیگری نیز در وقوع ضرر نقش داشته باشند، در صورتی که قصور بیمه‌گر نقش غالب و تعیین‌کننده داشته باشد، رابطه سببیت احراز می‌شود (بیات، ۱۳۹۹: ۱۱۲). در رویه کارشناسی، برای احراز رابطه سببیت، معمولاً به عواملی همچون سطح آگاهی بیمه‌گذار، میزان پیچیدگی

بیمه‌نامه، نقش نماینده یا کارگزار، و عرف بازار بیمه توجه می‌شود. اگر بیمه‌گذار شخصی غیرمتخصص بوده و تصمیم او مستقیماً متأثر از توصیه یا سکوت بیمه‌گر بوده باشد، رابطه سببیت آسان‌تر احراز می‌شود. برعکس، در مواردی که بیمه‌گذار خود دارای تخصص یا تجربه کافی بوده است، احراز این رابطه با دشواری بیشتری همراه خواهد بود (گزارش کارشناسی بیمه‌ای، ۱۴۰۲: ۳۴).

۳-۴- آثار و ضمانت اجراها

نقض تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر، صرفاً یک تخلف اخلاقی یا حرفه‌ای محسوب نمی‌شود، بلکه واجد آثار حقوقی متعدد و ضمانت‌اجراهای گوناگون است که بسته به مرحله نقض، ماهیت مسئولیت و نوع زیان وارده، می‌تواند اشکال متفاوتی به خود بگیرد. بررسی این آثار و ضمانت‌اجراها نشان می‌دهد که نظام حقوقی ایران، هرچند به صورت پراکنده، ابزارهای لازم برای پاسخ‌گویی بیمه‌گر در برابر قصور مشاوره‌ای را پیش‌بینی کرده است. نخستین و مهم‌ترین اثر نقض تعهد مشاوره‌ای، ایجاد مسئولیت مدنی و الزام بیمه‌گر به جبران خسارت است. در این فرض، بیمه‌گذار می‌تواند با اثبات تقصیر بیمه‌گر، ورود ضرر و رابطه سببیت، جبران زیان وارده را مطالبه کند. خسارت قابل مطالبه در این موارد، محدود به خسارت ناشی از عدم پرداخت خسارت بیمه‌ای نیست، بلکه می‌تواند شامل کلیه زیان‌هایی باشد که در نتیجه تصمیم‌گیری ناآگاهانه بیمه‌گذار به او تحمیل شده است (کاتوزیان، ۱۳۹۶: ۱۱۸). در دعای ناشی از قصور مشاوره‌ای، جبران خسارت گاه به صورت «جبران عدم‌النفع» یا «فوت فرصت» مطرح می‌شود. برای مثال، اگر بیمه‌گذار بتواند اثبات کند که در صورت دریافت مشاوره صحیح، بیمه‌نامه مناسب‌تری منعقد می‌کرد و از پوشش بیمه‌ای مؤثرتری بهره‌مند می‌شد، محرومیت از این حمایت می‌تواند به‌عنوان زیان قابل جبران تلقی شود. دکتترین حقوقی، به‌ویژه در سال‌های اخیر، رویکردی موسع نسبت به مفهوم ضرر در این‌گونه موارد اتخاذ کرده است (صفایی، ۱۳۹۷: ۱۶۱). اثر حقوقی دیگر نقض تعهد مشاوره‌ای، بی‌اعتباری استناد بیمه‌گر به برخی شروط محدودکننده بیمه‌نامه است. در مواردی که بیمه‌گر بدون ارائه توضیح کافی درباره استثنائات یا محدودیت‌های اساسی پوشش، اقدام به انعقاد قرارداد کرده باشد، نمی‌تواند در زمان بروز خسارت به این شروط استناد کند. در چنین وضعیتی، قصور مشاوره‌ای بیمه‌گر مانع از بهره‌مندی او از آثار حقوقی شرط خواهد شد، حتی اگر شرط به‌طور صحیح در بیمه‌نامه درج شده باشد (شهیدی، ۱۳۹۵: ۲۰۱). از دیگر آثار نقض تعهد مشاوره‌ای، امکان طرح مسئولیت تضامنی بیمه‌گر و واسطه‌های بیمه‌ای است. چنانچه قصور مشاوره‌ای ناشی از رفتار نماینده یا کارگزار بیمه باشد و بیمه‌گر نیز از این رفتار منتفع شده یا نظارت مؤثری اعمال نکرده باشد، امکان توزیع یا اشتراک مسئولیت میان آنان وجود دارد. این رویکرد، به‌ویژه در رویه کارشناسی بیمه‌ای، با هدف حمایت مؤثرتر از بیمه‌گذار مورد توجه قرار گرفته است (جعفری، ۱۳۹۷: ۱۲۶). علاوه بر ضمانت‌اجراهای مدنی، نقض تعهد مشاوره‌ای

می تواند موجب مسئولیت انتظامی و حرفه‌ای بیمه‌گر یا واسطه بیمه‌ای شود. آیین‌نامه‌های شورای عالی بیمه، ارائه اطلاعات نادرست یا ناقص و قصور در راهنمایی بیمه‌گذار را تخلف حرفه‌ای تلقی کرده و برای آن ضمانت‌اجراهایی مانند تذکر، تعلیق یا لغو مجوز فعالیت پیش‌بینی نموده‌اند. هرچند این ضمانت‌اجراها جایگزین مسئولیت مدنی نیستند، اما نقش بازدارنده مهمی در ارتقای استانداردهای حرفه‌ای بازار بیمه ایفا می‌کنند (بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، ۱۴۰۰: ۷۱). در برخی موارد، نقض تعهد مشاوره‌ای می‌تواند بر اعتبار رضای بیمه‌گذار نیز اثر بگذارد. اگر ثابت شود که بیمه‌گذار در نتیجه مشاوره نادرست یا سکوت مؤثر بیمه‌گر دچار اشتباه اساسی شده است، امکان استناد به قواعد عمومی اشتباه و مخدوش شدن اراده وجود خواهد داشت. هرچند اعمال این ضمانت‌اجرا در عمل با احتیاط صورت می‌گیرد، اما از حیث نظری، یکی از پیامدهای مهم قصور مشاوره‌ای محسوب می‌شود (امامی، ۱۳۹۶: ۲۵۴). از منظر رویه عملی، کارشناسان رسمی دادگستری در تعیین ضمانت‌اجرای مناسب، به شدت و گستره قصور مشاوره‌ای توجه می‌کنند. در مواردی که قصور محدود و قابل جبران باشد، جبران خسارت مالی ترجیح داده می‌شود؛ اما در موارد شدیدتر، مانند پیشنهاد آگاهانه بیمه‌نامه نامتناسب یا پنهان‌سازی آثار مهم شروط قراردادی، گرایش به اعمال ضمانت‌اجراهای شدیدتر، از جمله بی‌اعتباری استناد به شرط یا مسئولیت مشترک، افزایش می‌یابد (گزارش کارشناسی بیمه‌ای، ۱۴۰۲: ۴۱). در مجموع، آثار و ضمانت‌اجراهای نقض تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر، متنوع و چندلایه است و از جبران خسارت مالی تا محدودسازی حقوق قراردادی و مسئولیت انتظامی را دربرمی‌گیرد. این تنوع ضمانت‌اجراها نشان می‌دهد که تعهد مشاوره‌ای در حقوق بیمه ایران، تعهدی جدی و دارای پشتوانه اجرایی است و نقض آن می‌تواند پیامدهای حقوقی قابل توجهی برای بیمه‌گر و واسطه‌های بیمه‌ای به همراه داشته باشد.

۳-۵- تأثیر قصور مشاوره‌ای بر اعتبار و آثار قرارداد بیمه

قصور مشاوره‌ای بیمه‌گر، در اصل ناظر بر فرآیند شکل‌گیری اراده بیمه‌گذار است و از همین رو، تأثیر آن بر قرارداد بیمه بیش از آنکه ناظر بر اصل وجود قرارداد باشد، متوجه آثار و اجرای آن است. در حقوق ایران، اصل بر صحت قراردادهاست و صرف قصور مشاوره‌ای، به‌طور معمول موجب بطلان قرارداد بیمه نمی‌شود؛ مگر آنکه این قصور به حدی باشد که رضای بیمه‌گذار را به‌طور اساسی مخدوش کرده باشد (کاتوزیان، ۱۳۹۶: ۱۴۳). در مواردی که قصور مشاوره‌ای موجب اشتباه مؤثر در تصمیم‌گیری بیمه‌گذار شده باشد، امکان استناد به قواعد عمومی اشتباه و خدشه در اعتبار رضای قراردادی وجود دارد. با این حال، رویه غالب، به‌جای بی‌اعتبار ساختن قرارداد، به سمت حفظ قرارداد و جبران آثار زیان‌بار ناشی از قصور مشاوره‌ای گرایش دارد. این رویکرد با هدف حفظ ثبات معاملاتی در بازار بیمه و جلوگیری از بی‌اعتباری گسترده



قراردادهای بیمه اتخاذ شده است (شهیدی، ۱۳۹۵: ۲۱۲). یکی از مهم‌ترین آثار قصور مشاوره‌ای، محدود شدن امکان استناد بیمه‌گر به برخی شروط قراردادی است. چنانچه ثابت شود بیمه‌گر بدون ارائه توضیح کافی درباره شروط محدودکننده یا استثنائات اساسی بیمه‌نامه، اقدام به انعقاد قرارداد کرده است، استناد وی به این شروط در زمان بروز خسارت می‌تواند غیرقابل قبول تلقی شود. در این حالت، قرارداد بیمه معتبر باقی می‌ماند، اما آثار برخی شروط آن در برابر بیمه‌گذار زایل می‌گردد (جعفری، ۱۳۹۷: ۱۳۲). در نهایت، قصور مشاوره‌ای بیش از آنکه به بی‌اعتباری قرارداد بیمه بینجامد، موجب تعدیل آثار حقوقی آن به زیان بیمه‌گر می‌شود. این تعدیل، ابزاری برای حمایت از اراده آگاهانه بیمه‌گذار و تحقق عدالت قراردادی است، بدون آنکه اصل اعتبار قرارداد بیمه را متزلزل سازد.

۴- نتیجه گیری

مباحث مطرح شده در این مقاله نشان می‌دهد که تعهد بیمه‌گر به راهنمایی و مشاوره، از الزامات اساسی قرارداد بیمه در حقوق ایران است که ریشه در اصولی همچون حسن نیت، عدم تقارن اطلاعاتی و ماهیت حرفه‌ای فعالیت بیمه‌گری دارد. بررسی مبانی نظری و حقوقی بیانگر آن است که این تعهد، اگرچه در اغلب موارد به صورت صریح در قرارداد بیمه پیش‌بینی نمی‌شود، اما به‌عنوان تعهدی ضمنی و در مواردی مستقل، بر عهده بیمه‌گر و واسطه‌های بیمه‌ای قرار می‌گیرد. در پاسخ به پرسش اصلی مقاله، می‌توان گفت که حقوق ایران ظرفیت شناسایی تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر را داراست و این تعهد محدود به مرحله خاصی از قرارداد نیست، بلکه از مرحله پیش‌قراردادی آغاز شده و تا زمان انعقاد قرارداد و حتی اجرای آن ادامه می‌یابد. فرضیه مطرح شده مبنی بر ارتباط مستقیم تعهد مشاوره‌ای با عدم توازن اطلاعاتی میان بیمه‌گر و بیمه‌گذار، با تحلیل‌های ارائه شده تأیید می‌شود، چراکه جایگاه حرفه‌ای بیمه‌گر، توجیه‌کننده تحمیل تکالیف اطلاعاتی و مشاوره‌ای مضاعف بر وی است. یافته‌های مقاله نشان می‌دهد که قصور مشاوره‌ای می‌تواند در قالب‌های متعددی از جمله ارائه اطلاعات ناقص، سکوت مؤثر، عدم هشدار نسبت به استثنائات اساسی و پیشنهاد بیمه‌نامه نامتناسب با نیاز بیمه‌گذار تحقق یابد. تحقق مسئولیت بیمه‌گر در این موارد، منوط به احراز ارکان عمومی مسئولیت مدنی یعنی تقصیر، ورود ضرر و رابطه سببیت است؛ با این حال، معیار احراز این ارکان در حوزه بیمه، متأثر از استاندارد رفتار حرفه‌ای و با انعطاف بیشتری تفسیر می‌شود. از حیث آثار حقوقی، نتایج به‌دست آمده نشان می‌دهد که قصور مشاوره‌ای لزوماً به بی‌اعتباری قرارداد بیمه منجر نمی‌شود، بلکه در اغلب موارد، به تعدیل آثار قرارداد، محدود شدن امکان استناد بیمه‌گر به برخی شروط قراردادی و الزام وی به جبران خسارت بیمه‌گذار می‌انجامد. این رویکرد، ضمن حفظ ثبات معاملاتی در بازار بیمه، زمینه تحقق عدالت قراردادی و حمایت مؤثر از اراده آگاهانه بیمه‌گذار را فراهم می‌سازد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که شناسایی و تقویت تعهد مشاوره‌ای بیمه‌گر و پیش‌بینی ضمانت‌اجراهای مؤثر برای نقض آن، نقش مهمی در ارتقای شفافیت، اعتماد عمومی و کارآمدی نظام بیمه‌ای دارد و می‌تواند از بروز اختلافات بیمه‌ای و طرح دعاوی پرهزینه در آینده پیشگیری نماید.



References

1. Al-Amili, Z. al-D. (Shahid Thani). (1992). *Masalik al-Afham ila Tanqih Shara'i' al-Islam* [Paths of Understanding to the Clarification of the Laws of Islam]. Qom: Islamic Knowledge Foundation. **[In Persian]**
2. Al-Ansari, M. (1994). *Al-Makasib* [The Earnings]. Qom: Dar al-Kotob al-Islamiyyah. **[In Persian]**
3. Al-Hilli, H. b. Y. (Allamah Hilli). (1992). *Qawa'id al-Ahkam fi Ma'rifat al-Halal wa al-Haram* [Rules of Legal Rulings in the Knowledge of the Lawful and the Forbidden]. Qom: Islamic Publishing Institute. **[In Persian]**
4. Al-Hilli, M. b. A. (Ibn Idris). (1989). *Al-Sara'ir al-Hawi li-Tahrir al-Fatawa* [The Containers of Secrets for the Editing of Fatwas]. Qom: Islamic Publishing Institute. **[In Persian]**
5. Al-Hilli, N. al-D. J. (Muhaddiq Hilli). (1987). *Shara'i' al-Islam fi Masa'il al-Halal wa al-Haram* [Laws of Islam in Matters of the Lawful and the Forbidden]. Qom: Islamic Publishing Institute. **[In Persian]**
6. Al-Naini, M. H. (1997). *Munyat al-Talib fi Hashiyat al-Makasib* [The Student's Desire in the Annotation of Al-Makasib]. Qom: Islamic Publishing Institute. **[In Persian]**
7. Al-Najafi, M. H. (1988). *Jawahir al-Kalam fi Sharh Shara'i' al-Islam* [Jewels of Speech in the Commentary of the Laws of Islam] (Vol. 25). Tehran: Dar al-Kotob al-Islamiyyah. **[In Persian]**
8. Al-Tusi, M. b. H. (Sheikh Tusi). (1967). *Al-Mabsut fi Fiqh al-Imamiyyah* [The Extensive Treatise on Imamiyyah Jurisprudence]. Tehran: Al-Maktabah al-Mortazaviyyah. **[In Persian]**



9. Al-Tusi, M. b. H. (Sheikh Tusi). (1986). Al-Mabsut fi Fiqh al-Imamiyyah [The Extensive Treatise on Imamiyyah Jurisprudence]. Qom: Islamic Publishing Institute. **[In Persian]**
10. Civil Code of the Islamic Republic of Iran. (n.d.). **[In Persian]**
11. Emami, S. H. (1994). Civil Law (Vol. 1). Tehran: Islamiyyeh Publishing. **[In Persian]**
12. Jafari Langroudi, M. J. (2008). Terminology of Law. Tehran: Ganj-e Danesh. **[In Persian]**
13. Katouzian, N. (2007). Extinction of Obligations. Tehran: Sherkat-e Sahami-ye Enteshar. **[In Persian]**
14. Makarem Shirazi, N. (1990). Al-Qawa'id al-Fiqhiyyah [The Jurisprudential Rules]. Qom: Imam Ali ibn Abi Talib School. **[In Persian]**
15. Muhaqqiq Damad, S. M. (2013). Rules of Jurisprudence (Vol. 2). Tehran: SAMT. **[In Persian]**
16. Safai, S. H., & Qasemzadeh, M. (2010). Civil Law (Obligations). Tehran: Mizan Publishing. **[In Persian]**
17. Safai, S. H., & Rahimi, H. (2013). Civil Law: Obligations in the Iranian Legal System. Tehran: Mizan Publishing. **[In Persian]**
18. Shahidi, M. (2008). Extinction of Obligations. Tehran: Majd Publishing **[In Persian]**