

Règlement N° 2023-01 du 15 SEP. 2023
portant sur le traitement et le suivi des requêtes
adressées au Comité Général des Assurances
concernant les services d'assurance

Le Président du Collège du Comité Général des Assurances,

Vu le Code des assurances promulgué par la loi n° 92-24 du 9 mars 1992 notamment ses articles 82, 178 et 187,

Vu l'Arrêté Gouvernemental n° 2021- 506 du 25 juin 2021 portant fixation de l'organigramme du Comité Général des Assurances,

Après délibération du Collège du Comité Général des Assurances réuni en date du 20 juin 2023,

Promulgue le règlement dont la teneur suit :

Article 01 :

Dans le cadre des missions attribuées au Comité Général des Assurances conformément aux dispositions de l'article 178 du code des assurances, qui consistent à veiller à la protection des droits des assurés et des bénéficiaires des contrats d'assurance.

Et en vertu des dispositions de l'article 187 du code des assurances, qui attribue au Collège du comité le pouvoir de veiller à la bonne exécution des dispositions du Code des assurances et de ses textes d'application, d'émettre les règlements nécessaires à cette fin et d'examiner les requêtes relatives aux prestations d'assurance,

Ce règlement vise à clarifier les conditions et modalités de dépôt, suivi et traitement des requêtes reçues par le comité concernant les litiges résultant de la souscription et l'exécution des contrats d'assurance ainsi que le respect des dispositions du code des assurances et des règlements émises à cet effet et pour lesquelles aucune solution à l'amiable n'a été trouvée.

Article 02 :

On entend, au sens du présent règlement, par :

- **Le requérant** : est l'assuré, le souscripteur, le bénéficiaire, l'adhérent ou le tiers lésé.



- **La partie adverse** : est la société d'assurance, l'intermédiaire d'assurances, l'expert en assurances, le commissaire d'avaries, le prestataire de services d'assurance, ou toute personne physique ou morale intervenant dans l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent règlement ne s'appliquent pas à ce qui suit :

- Une demande d'informations ou de consultations, quelle que soit sa nature ou sa provenance.
- Une demande d'intervention relative à une relation de travail.
- Une demande d'intervention relative à une relation commerciale entre une société d'assurance et un intermédiaire ou un prestataire de services.
- Une demande d'intervention au titre d'une requête prise en charge par une autorité judiciaire ou d'une plainte faisant l'objet d'une action devant une autorité judiciaire ou arbitrale tant qu'elle porte sur le même objet du procès ou de la prise en charge.
- Une demande d'intervention relative à un litige ayant fait l'objet d'une décision judiciaire ou arbitrale ou réglé à l'amiable ou par conciliation entre le client et la société.

Article 03 :

Les sociétés d'assurance et les professions liées au secteur de l'assurance doivent fournir des services répondant aux normes de qualité.

Elles doivent faire preuve d'exactitude et de clarté à la souscription des contrats d'assurance conformément aux dispositions du code des assurances et de la réglementation en vigueur.

Elles doivent également veiller à honorer leurs engagements lors de l'exécution des contrats conformément aux conditions qui y sont inscrites, à payer les indemnités dans les délais fixés, à éviter les problèmes avec leurs clients qu'ils soient des personnes physiques ou morales et à s'engager, en cas de survenance, à les résoudre à l'amiable et d'une manière équitable dans un court délai.

Article 04 :

Les requêtes sont adressées au comité selon l'une des formalités suivantes :

- Sur place au siège du comité à travers le bureau d'ordre contre récépissé.
- ou par courrier ordinaire ou par fax.



- ou par courrier électronique du bureau d'ordre du comité à l'adresse suivante : bo.cga@cga.gov.tn

Article 05 :

Les requêtes doivent être adressées au comité selon l'un des deux formulaires annexés au présent règlement et qui sont mis à la disposition du requérant au bureau d'ordre du comité ou sur son site Internet à l'adresse suivante <https://www.cga.gov.tn>

Le formulaire de la requête doit être dûment rempli, signé par le requérant et joint par toutes les pièces justificatives permettant le traitement et la réponse dans les meilleurs délais.

Article 06 :

La partie adverse doit accorder l'importance et la diligence nécessaire aux correspondances du comité concernant les requêtes en s'engageant à :

- Répondre dans un délai qui tient compte de la nature de la requête et du degré de sa complexité à condition qu'il n'excède pas 15 jours ouvrables à compter de la date de la réception de la correspondance.
- Joindre la réponse par une copie des documents permettant au comité d'étudier le dossier.
- Motiver la réponse incluant un refus total ou partiel de régler la requête.

Article 07 :

La société d'assurance doit :

- Créer une structure chargée du traitement des requêtes et du contrôle de la qualité des prestations d'assurance adaptée à la nature de son activité et au volume de requêtes traitées annuellement.
- Fournir les ressources humaines et techniques nécessaires à cette structure pour accomplir ses missions.
- Désigner un interlocuteur auprès du comité chargé, le cas échéant, de fournir toute information ou document supplémentaire pour le traitement de la requête et de préciser dans la réponse les données permettant de communiquer avec lui (nom et prénom, fonction, numéro de téléphone et e-mail...).
- Etablir des procédures écrites qui organisent le travail de ladite structure et les modalités de réception, traitement et conservation des requêtes.



A handwritten signature in green ink, consisting of stylized, overlapping letters.

- Fournir au comité, au plus tard à la fin du premier trimestre de l'année suivante, un rapport établi par la structure chargée du traitement des requêtes qui comprend principalement des statistiques sur le nombre de requêtes reçues par la société, les branches d'assurance concernées, leurs objets, les délais moyens de traitement, le nombre de requêtes en cours de suivi et le pourcentage de celles dont la situation est réglée. Ce rapport constitue un élément essentiel du rapport de contrôle interne de la société.

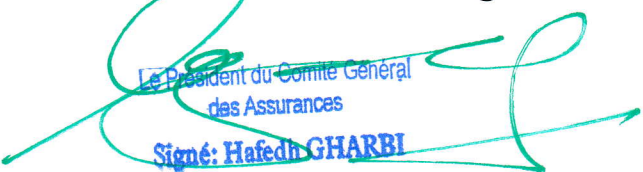
Article 08 :

Le présent règlement entre en vigueur à compter de la date de sa signature.

15 SEP. 2023

Tunis le

Le Président du collège


Le Président du Comité Général
des Assurances
Signé: Hafedh GHARBI

