

ترتيب عدد 1 مؤرخ في 15 سبتمبر 2023
حول معالجة ومتابعة العرائض الواردة على الهيئة العامة للتأمين
والمعلقة بخدمات التأمين

إن رئيس مجلس الهيئة العامة للتأمين،

بعد الإطلاع على مجلة التأمين الصادرة بمقتضى القانون عدد 24 لسنة 1992 المؤرخ في 9 مارس 1992 وخاصة الفصول 82 و178 و187؛
وعلى الأمر الحكومي عدد 506 لسنة 2021 المؤرخ في 25 جوان 2021 والمتعلق بضبط الهيكل التنظيمي للهيئة العامة للتأمين؛
وعلى مداولات مجلس الهيئة العامة للتأمين بتاريخ 20 جوان 2023؛
يصدر الترتيب الآتي نصّه:

الفصل 01:

في إطار المهام الموكولة إلى الهيئة العامة للتأمين طبقا لمقتضيات الفصل 178 من مجلة التأمين القاضية بالسهر على تحقيق حماية حقوق المؤمن لهم والمستفيدين من عقود التأمين، وطبقا لأحكام الفصل 187 من نفس المجلة الذي يسند لمجلس الهيئة صلاحية السهر على حسن تنفيذ أحكام مجلة التأمين ونصوصها التطبيقية وإصدار التراخيص اللازمة لذلك والنظر في العرائض المقدمة حول خدمات التأمين،
يهدف هذا الترتيب إلى بيان شروط وإجراءات توجيه ومتابعة ومعالجة العرائض الواردة على الهيئة والمتعلقة بالخلافات الناجمة عن إكتتاب عقود التأمين وتنفيذها وبمدى إحترامها لأحكام مجلة التأمين والتراخيص الصادرة في الغرض والتي لم يقع التوصل إلى حل رضائي بشأنها.

الفصل 02:

يقصد على معنى هذا الترتيب بالعبارات التالية:

- العارض: هو المؤمن له أو المكتتب أو المستفيد أو المنخرط أو الغير المتضرر.
- الضد: هو مؤسسة التأمين أو وسيط التأمين أو خبير التأمين أو معاين أضرار أو مسدي خدمات التأمين أو أي شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في تنفيذ العقد.
- ولا تنسحب أحكام هذا الترتيب على ما يلي:
- طلب معلومات أو إستشارات مهما كان نوعها أو مصدرها.
- طلب تدخل يتعلق بعلاقة تشغيلية.
- طلب تدخل يتعلق بعلاقة تجارية بين مؤسسة التأمين ووسيط التأمين أو مسدي الخدمات.
- طلب تدخل بعنوان عريضة تعهدت بها سلطة قضائية أو شكوى موضوع دعوى أمام السلط القضائية أو تحكيمية طالما تتعلق بنفس موضوع الدعوى أو التعهد.
- طلب تدخل يتعلق بنزاع صدر في شأنه قرار قضائي أو تحكيمي أو تمت تسويته بالتراضي أو بالصلح بين الحريف والمؤسسة.



<
f

الفصل 03:

يجب أن تعمل مؤسسات التأمين والمهن المتصلة بقطاع التأمين على تقديم خدمات تستجيب لمقومات الجودة.

ويجب عليها توخي الدقة والوضوح عند إكتتاب عقود التأمين وفق ما جاء بمجلة التأمين والتراتب الجاري بها العمل كما يجب عليها الحرص على الوفاء بالتزاماتها عند تنفيذها وفق الشروط المضمنة فيها وأن تسعى إلى دفع التعويضات في الأجل المحددة وأن تتفادى حصول إشكاليات مع حرفائها سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين وأن تعمل على حلها في صورة حدوثها بالتراضي في آجال مختصرة وبطريقة عادلة.

الفصل 04:

توجه العرائض إلى الهيئة وفقا لإحدى الصيغ التالية:

- على عين المكان بمقر الهيئة عن طريق مكتب الضبط مقابل وصل إستلام.
- أو بواسطة البريد العادي أو الفاكس الخاص بالهيئة.
- أو عبر البريد الإلكتروني لمكتب ضبط الهيئة على العنوان التالي bo.cga@cga.gov.tn

الفصل 05:

يجب أن توجه العرائض للهيئة وفق أحد النموذجين الملحقين لهذا الترتيب والموضوعين على ذمة العارض بمكتب ضبط الهيئة أو على موقع واب الهيئة على العنوان التالي:

<https://www.cga.gov.tn>

ويشترط تعميم جميع المعطيات المضمنة بأنموذج مطبوعة العريضة وإمضاء العارض وإرفاق جميع الوثائق المثبتة التي تمكن من المعالجة والإجابة في أحسن الأجل.

الفصل 06:

يتعين على الضد إيلاء الأهمية والعناية اللازمة لمراسلات الهيئة حول العرائض وذلك من خلال الإلتزام بما يلي:

- الإجابة في أجل يراعي طبيعة العريضة ودرجة تعقيدها على ألا يتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ التوصل بالمراسلة.
- إرفاق الإجابة بنسخة من الوثائق التي ستمكن الهيئة من دراسة الملف.
- تعليل الإجابة التي تتضمن رفضا كليا أو جزئيا لتسوية العريضة.

الفصل 07:

يتعين على مؤسسة التأمين:

- إحداث هيكل مكلف بمعالجة العرائض ومراقبة جودة الخدمات التأمينية يكون ملائما لطبيعة نشاطها ولحجم العرائض المعالجة سنويا.
- توفير الموارد البشرية والتقنية الضرورية لهذا الهيكل لإنجاز مهامه.



- تكليف مخاطب للهيئة يتولى عند الضرورة تمكين مصالح الهيئة من كل معلومة أو وثيقة إضافية لمعالجة العريضة والتنصيص ضمن الإجابة على المعطيات التي تمكن من التواصل معه (الإسم واللقب والوظيفة ورقم الهاتف والبريد الإلكتروني).
- إعداد إجراءات كتابية تنظم أعمال هذا الهيكل وطرق تلقي العرائض ومعالجتها وحفظها.
- موافاة الهيئة في أجل أقصاه نهاية الثلاثية الأولى من السنة الموالية بتقرير يعده الهيكل المكلف بمعالجة العرائض يتضمن أساسا إحصائيات حول عدد العرائض الواردة على المؤسسة وأصناف التأمين المعنية بها ومواضيعها ومتوسط آجال معالجتها وعدد العرائض بصدد المتابعة ونسبة العارضين الذين تمت تسوية وضعياتهم. ويكون هذا التقرير مكونا أساسيا لتقرير الرقابة الداخلية للمؤسسة.

الفصل 08:

يدخل هذا الترتيب حيز التنفيذ من تاريخ إمضائه.

تونس في 15 سبتمبر 2023

رئيس المجلس

رئيس الهيئة العامة للتأمين
الإمضاء: حافظة الغربي

