13 جوان 2025

ترتيب عدد 03 لسنة 2025
حول تأطير الإتفاقيات المبرمة في إطار الإسناد الخارجي للمهام المتعلقة بتنفيذ عقود التأمين

إنّ رئيسة مجلس الهيئة العامة للتأمين،

بعد الإطلاع على القانون الأساسي عدد 63 لسنة 2004 المؤرخ في 27 جويلية 2004 المتعلق بحماية المعطيات الشخصية،

وعلى مجلة الالتزامات والعقود الصادرة بمقتضى الأمر العلي المؤرخ في 15 ديسمبر 1906 وعلى جميع النصوص التي نقحتها أو تممتها وخاصة القانون عدد 87 لسنة 2005 المؤرّخ في 15 أوت 2005 المتعلّق بالمصادقة على إعادة تنظيم بعض أحكام مجلّة الالتزامات والعقود التونسية وخصوصا الباب السابع المتعلق بالوكالة،

وعلى مجلّة التامين الصادرة بمقتضى القانون عدد 24 لسنة 1992 المؤرّخ في 9 مارس 1992 وعلى جميع النصوص التي نقّحته وخاصّة الفصول 33 و46 و49 و82 و178 و187 منها،

وعلى القانون عدد 93 لسنة 2000 المؤرخ في 3 نوفمبر 2000 المتعلّق بإصدار مجلة الشركات التجاريّة،

وعلى قرار وزير المالية المؤرخ في 02 جانفي 1992 المتعلق بضبط قائمة أصناف التأمين الواردة بالفصل 49 من مجلة التأمين،

وعلى قرار مجلس الهيئة العامة للتأمين المنعقد بتاريخ 02 جوان 2025،

تصدر الترتيب الآتي نصّه:

الفصل الأوّل:

يهدف هذا الترتيب إلى تأطير الإتفاقيات المبرمة مع مسدي الخدمات في إطار الإسناد الخارجي للمهام المتعلقة بتنفيذ عقود التأمين وخاصّة منها خدمات المساعدة وخدمات التصرف في التعويضات وذلك قصد ضمان الحماية لحقوق المؤمن لهم والمستفيدين من عقود التأمين.

الفصل 2:

مع مراعاة التشريع الجاري به العمل المتعلق بحماية المعطيات الشخصية والتشريع المنظم للوكالة، تبقى مؤسسة التأمين التي تقوم بالإسناد الخارجي للمهام المتعلقة بتنفيذ عقود التأمين مسؤولة عن حسن تنفيذ هذه العقود تجاه المستفيدين منها. ولا يمكن لها معارضة الغير بكل إخلال قام به مسدي الخدمات ناجم عن تنفيذ بنود إتفاقية الإسناد الخارجي.

الفصل 3:

يجب على شركة التأمين التي تقوم في إطار الإسناد الخارجي للمهام المتعلقة بتنفيذ عقود التأمين وفقا لأحكام الفصل 2 من هذا الترتيب الإمتثال للشروط التالية:

1- إعداد التوجهات الاستراتيجية للإسناد الخارجي مصادق عليها من طرف مجلس الإدارة تتضمن العناصر التالية:

- الخدمات موضوع الإسناد الخارجي،
- آليات التطبيق والمتابعة والرقابة،
- الحلول البديلة في صورة عدم قدرة مسدي الخدمات المعني بعملية الاسناد على مواصلة توفير الخدمة.

2 - إختيار مسدي الخدمات المعني بعملية الإسناد الخارجي على أساس معايير موضوعية كالوضعية المالية والقدرة الفنية والسمعة والقدرة على التصرف والتثبت من استجابته لشروط معالجة المعطيات الشخصية للمؤمن لهم والمستفيدين من عقود التأمين وفقا للتشريع الجاري به العمل المتعلق بحماية المعطيات الشخصية.

3- إبرام إتفاقية تؤطر العلاقة مع مسدي الخدمات المعني بعملية الاسناد الخارجي .

4 - وضع الآليات الكفيلة بالتصرف في حالات تضارب المصالح.

الفصل 4:

يجب على شركة التأمين عند تحرير الإتفاقية مع مسدي الخدمات المعني بعملية الاسناد الخارجي التثبت فيما يلي:

- عدم مخالفة بنود الإتفاقية لمحتوى الشروط العامة لعقود التأمين موضوع عملية الاسناد الخارجي والمودعة بالهيئة وفقا لأحكام الفصل 46 من مجلة التأمين.
- ضمان حقوق وإلتزامات كل طرف بما لا يتعارض مع التشريع الجاري به العمل وقواعد التعامل المهني.
- ضمان مستوى وجودة الخدمات المقدمة للمؤمن لهم والمستفيدين من عقود التأمين ومراعاة مبدأ المساواة بينهم ومصلحة المؤمن لهم.

كما يجب أن تتضمن الإتفاقية التنصيصات الدنيا التالية:

- الإسم الاجتماعي والمقر والشكل القانوني ورأس المال ورقم السجل الوطني للمؤسسات واسم الممثل القانوني لكلّ من شركة التأمين ومسدي الخدمات المعني بعملية الاسناد الخارجي .
- أهداف الإتفاقية.
- مسؤوليات وإلتزامات الطرفين.
- بداية سريان الإتفاقية ومدتها.
- طرق وآجال فسخ الإتفاقية.
- طرق تسوية النزاعات.
- حقوق ملكية المعطيات التي تمّ معالجتها في إطار إتفاقية الاسناد الخارجي وسرّيّتها.

الفصل 5:

لا يمكن أن يكون معيدو التأمين طرفا في الإتفاقية المبرمة بين شركة التأمين ومسدي الخدمات والمتعلقة بإسناد مهام إسداء خدمات في إطار تنفيذ عقود التأمين.

الفصل 6:

تحدّد طريقة خلاص مسدي الخدمات بالإتفاقية المبرمة بين الطرفين، ولا يمكن بأي حال من الأحوال تحميل مسدي الخدمات نسبة من الخطر المؤمن عليه في إطار عقود التأمين المكتتبة مهما كان نوعها.

الفصل 7:

يجب التنصيص بالاتفاقية على أنه يحجر على مسدي الخدمات المعني بعملية الاسناد الخارجي إلزام المؤمن له بدفع مبالغ أو معاليم مهما كان نوعها أو طبيعتها بعنوان الخدمات المقدمة باستثناء التي تمّ التنصيص عليها في عقد التأمين المكتتب أو المستوجبة قانونا.

الفصل 8:

مع مراعاة أحكام الفصل 46 من مجلة التأمين، يتعين على شركات التأمين إرفاق ملف إيداع جميع العقود التي تتضمن خدمات أو عمليات تم إسنادها، بالإتفاقية المبرمة في الغرض.

يجب أن تتطابق الضمانات المدرجة بعقد التأمين مع الإلتزامات المحمولة على مسدي الخدمات المعني بعملية الإسناد الخارجي والمدرجة بالإتفاقية.

يتعين على شركات التأمين إعلام الهيئة بكل تغيير يتعلق بمسدي الخدمات المعني بعملية الإسناد الخارجي ولو لم يكن لهذا التغيير أثر على محتوى الضمانات أو تعريفاتها.

الفصل 9:

يمكن للهيئة إلزام شركة التأمين بإيقاف العمل بكل اتفاقية مبرمة مع مسدي الخدمات في إطار عملية الإسناد الخارجي وذلك في صورة وجود إخلالات لها تأثير على مستوى الخدمات وجودتها تجاه المؤمن لهم والمستفيدين من عقود التأمين.

الفصل 10:

يتعين على شركات التأمين إعداد دليل إجراءات خاص بعمليات الإسناد الخارجي ووضع نظام رقابة داخلية يمكنها من مراقبة العمليات التي تم إسنادها وجودة الخدمات المقدمة للمؤمن لهم. كما يتعين على شركات التأمين إيلاء العناية اللازمة لتشكيات وعرائض المؤمن لهم المتعلقة بتنفيذ بنود الإتفاقية والحرص على إيجاد الحلول الكفيلة لتجاوز الإشكاليات وضمان حقوق المؤمن لهم.

الفصل 11:

يدخل هذا الترتيب حيز النفاذ إبتداء من تاريخ إمضائه.

يمنح لشركات التأمين أجل 12 شهرا من تاريخ دخول هذا الترتيب حيز النفاذ للإمتثال لأحكامه وخاصة منها:

- مراجعة جميع عقود التأمين التي تتضمن اتفاقيات مخالفة لأحكام هذا الترتيب وإيداعها بالهيئة وفقا لمقتضيات الفصل 46 من مجلة التأمين.
- إعداد دليل الإجراءات المنصوص عليه بالفصل 10 من هذا الترتيب.
- اعداد التوجهات العامة للإسناد الخارجي والمصادقة عليها من طرف مجلس الإدارة.

رئيسة مجلس الهيئة

الجمهورية التونسية
الهيئة العامة للتأمين

رئيسة الهيئة العامة للتأمين
الإمضاء: جوزة الخميري