

تعليمات رقم (٥) لسنة ٢٠٠٤

تعليمات لجنة حل نزاعات التأمين وتعديلاتها*

صادرة عن مجلس إدارة هيئة التأمين بمقتضى أحكام الفقرة (ب) من المادة (٨٣) من قانون تنظيم أعمال التأمين رقم (٣٣) لسنة ١٩٩٩ وتعديلاته

المادة (١):

تسمى هذه التعليمات (تعليمات لجنة حل نزاعات التأمين لسنة ٢٠٠٤) ويعمل بها بعد ثلاثين يوماً من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية.

المادة (٢):

يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها في المادة (٢) من قانون تنظيم أعمال التأمين رقم (٣٣) لسنة ١٩٩٩ وتعديلاته، ما لم تدل القرينة على غير ذلك.

المادة (٣):

يشكل المدير العام لجنة من ذوي الخبرة والاختصاص للنظر في نزاعات التأمين التي يتبين فيها للهيئة استنفاد المشتكي للطرق الودية لحل خلافه مع الشركة وفقاً لما يلي:-

- أ- النزاعات المتعلقة بإجازة تأمين المركبات.
- ب- النزاعات المتعلقة بقيمة التعويض الخاصة بإجازات التأمين الأخرى غير إجازة تأمين المركبات، وبحد أقصى مقداره خمسة وعشرون ألف دينار للمطالبة.

المادة (٤):

- أ- يتقدم المشتكي أو من ينوب عنه قانوناً بشكواه إلى الهيئة وفقاً للأنموذج المعد لهذه الغاية مرفقاً به جميع الوثائق ذات العلاقة والمؤيدة للشكوى.
- ب- تبلغ الشركة خطياً بمضمون الشكوى المقدمة ضدها خلال يومي عمل من تاريخ تسجيل الشكوى لدى الهيئة.
- ج- تمنح الشركة مهلة لا تتجاوز خمسة أيام عمل لحل الخلاف بينها وبين المشتكي قبل أن تقوم اللجنة بنظر موضوع الشكوى، على أن تلتزم الشركة بعد انتهاء المدة المحددة بتبليغ الهيئة خطياً بما تم التوصل إليه لحل موضوع الشكوى، أو بيان الأسباب التي تحول دون إمكانية حل الخلاف.

* نشرت هذه التعليمات في الجريدة الرسمية بتاريخ ١ تموز ٢٠٠٤ في العدد (٤٦٦٦) على الصفحة (٣٣٠١)، كما عدلت هذه التعليمات بموجب تعليمات رقم (٢) لسنة ٢٠٠٥ تعليمات معدلة لتعليمات لجنة حل نزاعات التأمين رقم (٥) لسنة ٢٠٠٤ المنشورة في الجريدة الرسمية بتاريخ ١ حزيران سنة ٢٠٠٥ في العدد (٤٧٠٩) على الصفحة (٢٢٣١)

د- في حال عدم حل الخلاف بين المشتكي والشركة، أو في حال عدم قيام الشركة بتنفيذ التزامها المنصوص عليه في الفقرة (ج) من هذه المادة، تحدد اللجنة خلال خمسة أيام عمل، بعد استيفاء بدل الخدمات المنصوص عليها في هذه التعليمات، موعداً للنظر في الشكوى المقدمة إلى الهيئة.

هـ- مع مراعاة ما ورد في الفقرة (ب) من المادة (٣) من هذه التعليمات، في حال كانت أسباب عدم حل الخلاف تعود لعدم اعتراف الشركة بمسؤوليتها عن الحادث، تدرس اللجنة جدية الأسباب التي أوردتها الشركة بحيث يتم رد الشكوى في حال عدم ثبوت المسؤولية أو عدم اتضاح مسؤولية الشركة للجنة.

المادة (٥):

تنظر اللجنة في الشكاوى المقدمة إليها بحياد وموضوعية، مراعية في ذلك التشريعات ذات العلاقة بموضوع الشكوى وقانون تنظيم أعمال التأمين النافذ المفعول والأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بمقتضى أي منها.

المادة (٦):

تفصل اللجنة في موضوع الشكوى المعروضة عليها بالسرعة الممكنة خلال مدة لا تتجاوز شهرين من تاريخ إحالة الطلب المستكمل لكافة البيانات والوثائق اللازمة للفصل في الشكوى المقدمة إليها، ويجوز للمدير العام بناء على طلب مبرر من اللجنة تمديد تلك الفترة لمدة مماثلة، حد أقصى.

المادة (٧):

- أ- مع مراعاة ما ورد في الفقرة (د) من المادة (١٢) من هذه التعليمات، تستوفي الهيئة مقدماً بدل خدمات من المشتكي بنسبة ٣٪ من قيمة الشكوى على أن لا يقل عن عشرين دينار ولا يزيد على خمسمائة دينار.
- ب- في الشكاوى التي لا يمكن التعبير فيها عن مبلغ نقدي يستوفي بدل خدمات تقدره اللجنة ويوافق عليه المدير العام على أن لا يقل عن عشرين دينار ولا يزيد على خمسمائة دينار.
- ج- إذا ارتأبت اللجنة في أي مرحلة من مراحل النظر في الشكوى في صحة قيمة الشكوى التي ذكرها المشتكي، فتقدر اللجنة القيمة على أن يوافق عليها المدير العام، وتكلف المشتكي بدفع الفرق بين بدل الخدمات الذي دفعه مسبقاً والبدل المستحق على أساس القيمة المقدرة بهذه الصورة.
- د- إذا لم يدفع المشتكي فرق بدل الخدمات الذي كلفته اللجنة بدفعه، ترد اللجنة شكوى المشتكي.
- هـ- ترد الهيئة بدل الخدمات إلى المشتكي إذا تبين للجنة عدم اختصاصها بنظر الشكوى أو عدم قدرتها على البت في موضوع الشكوى.

المادة (٨):

يجوز للجنة القيام بما يلي:-

- أ- الطلب من أطراف الشكوى أو من أي جهة أخرى ذات علاقة، تقديم أي وثائق أو بيانات أو معلومات متعلقة بموضوع الشكوى خلال المدة التي تحددها لذلك، ويجوز للجنة تمكين أي طرف من أطراف الشكوى من الإطلاع على الوثائق أو البيانات أو المعلومات التي حصلت عليها من أي من الأطراف الأخرى، إذا رأت ضرورة لذلك.
- ب- دعوة أطراف الشكوى أو من يمثلها أو أي من تابعيها كلما دعت الحاجة إلى ذلك، وعلى هؤلاء الحضور في الزمان والمكان اللذين تحددهما اللجنة والتعاون معها للقيام بأعمالها.

المادة (٩):

- أ- يجوز للجنة الاستئناس برأي ذوي الخبرة والاختصاص كالاستشاريين والخبراء ومسوي الخسائر والمخمين والمعانيين، حسب مقتضى الحال، بشأن أمور معينة وردت في موضوع الشكوى تحددها مسبقاً، لتقديم تقرير مكتوب يرفق مع ملف الشكوى أو تقرير شفهي يثبت في محضر الجلسة، وللجنة دعوة أي منهم ومناقشته بما تضمنه تقريره.
- ب- يحظر على أي من الأشخاص المشار إليهم في الفقرة (أ) من هذه المادة، أن تكون له منفعة أو صلة مباشرة أو غير مباشرة في موضوع النزاع المعروض على اللجنة، ويتوجب عليه توقيع إقرار خطي بذلك.
- ج- مع مراعاة ما ورد في الفقرة (د) من المادة (١٢) من هذه التعليمات، تحدد أتعاب أي من الأشخاص المشار إليهم في الفقرة (أ) من هذه المادة بقرار من المدير العام بناء على تنسيب اللجنة، ويتم استيفاء هذه الأتعاب مقدماً من المشتكي.

المادة (١٠):

على أطراف الشكوى تقديم جميع الوثائق والبيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الشكوى إلى الأشخاص المشار إليهم في الفقرة (أ) من المادة (٩) من هذه التعليمات عن طريق اللجنة، والتعاون معهم وتمكينهم من الإطلاع والمعاينة والكشف على الوثائق والبيانات والأموال المتعلقة بموضوع الشكوى.

المادة (١١):*

- أ- لا تنظر اللجنة في النزاعات التي تكون وقت تقديم الشكوى معروضة أمام القضاء أو التحكيم أو الوساطة، أو النزاعات التي تخرج عن نطاق اختصاصها المحدد في المادة (٣) من هذه التعليمات.
- ب- تفقد اللجنة صلاحياتها في نظر الشكوى المعروضة عليها، في أي من الحالات التالية:-

* هكذا عدلت المادة بموجب المادة (٢) من تعليمات معدلة لتعليمات لجنة حل نزاعات التأمين رقم (٢) لسنة ٢٠٠٥

- ١- تسوية الخلاف بين أطراف الشكوى خارج نطاق اللجنة وتقديم ما يثبت ذلك.
- ٢- سحب الشكوى بطلب خطي من المشتكي يقدم إلى اللجنة.
- ٣- إحالة الخلاف إلى القضاء من قبل المشتكي وتقديم ما يثبت ذلك.
- ٤- إحالة الخلاف إلى التحكيم أو الوساطة من قبل أطراف الشكوى وتقديم ما يثبت ذلك.
- ٥- عدم تقديم المشتكي الوثائق والبيانات والمعلومات اللازمة للنظر في موضوع الشكوى أو السير في إجراءاتها أو الفصل فيها خلال المدة التي تحددها اللجنة.

المادة (١٢):

- أ- يكون اجتماع اللجنة قانونياً بحضور رئيسها وأكثريتها، وتتخذ اللجنة قراراتها بأكثرية أصوات أعضائها، ولا يجوز لأي منهم الامتناع عن إبداء الرأي، وفي حال مخالفة أحد الأعضاء فإن عليه تسجيل مخالفته وأسبابها في القرار الصادر عن اللجنة.
- ب- في حال تساوت الأصوات يرجح الجانب الذي صوت معه رئيس اللجنة.
- ج- تدون وقائع كل جلسة تعقدها اللجنة في محضر خاص بالشكوى يتم تنظيمه لهذه الغاية من قبل اللجنة وتذيل كل صفحة من صفحات المحضر بتوقيع رئيس اللجنة وأعضائها ومقرر اللجنة.
- د- يجب أن يشتمل قرار اللجنة على أسماء أطراف الشكوى ومجمل لوقائع الشكوى وأسباب القرار وتاريخه وأسماء أعضاء اللجنة الذين اشتركوا في اتخاذه، وبيان الطرف أو الأطراف الذين سيتحملون بدل الخدمات والأتعاب المنصوص عليهما في المادة (٧) والفقرة (ج) من المادة (٩) من هذه التعليمات.

المادة (١٣):

- أ- يحظر على أي من أعضاء اللجنة أن تكون له مصلحة أو منفعة مباشرة أو غير مباشرة في الشكوى المعروضة على اللجنة، وللمدير العام استبدال أي منهم في حال تبين له وجود هذه المصلحة أو المنفعة.
- ب- يحدد بدل أتعاب أعضاء اللجنة بقرار من المدير العام.

المادة (١٤):

- أ- يكون قرار اللجنة ملزماً للشركة ويتم تبليغ أطراف الشكوى بالقرار وفقاً لأحكام القانون.
- ب- تلتزم الشركة بتنفيذ قرار اللجنة خلال عشرة أيام عمل من تاريخ تبلغ القرار، وذلك تحت طائلة المسؤولية القانونية.

المادة (١٥):

لا تسري أحكام هذه التعليمات على النزاعات الناشئة عن الحوادث الواقعة قبل نفاذ أحكامها.

المادة (١٦):

يصدر المدير العام القرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذه التعليمات.

مجلس إدارة هيئة التأمين