الجمهورية العربية السورية
هيئة الإشراف على التأمين

القرار رقم /٢٧٩/ / ١٠/٣/٢٠١٠

وزير المالية
رئيس مجلس الإدارة

بناءً على أحكام المرسوم التشريعي رقم /٦٨/ لعام ٢٠٠٤
وعلى أحكام المرسوم الشريعي رقم /٤٣/ لعام ٢٠٠٥
وعلى ما أقره مجلس الإدارة في جلسته رقم /٣٢/ تاريخ ٢٠٠٩/٦/٧

يقرر مايلي:

مادة (١) تشكل في هيئة الإشراف على التأمين لجنة تسمى " لجنة حل نزاعات التأمين " بقرار صادر عن مجلس الإدارة بناءً على اقتراح المدير العام للهيئة يرأسها أحد العاملين في الهيئة بمرتبة مدير على الأقل.

مادة (٢) مهمة اللجنة:
١- النظر في الشكاوى المقدمة من قبل حملة الوثائق المتضررين تجاه شركة التأمين فيما يتعلق بقيمة التعويضات المتنازع عليها بين الطرفين واتخاذ القرارات اللازمة بشأنها.
٢- للجنة البت في النزاعات التي لا يتجاوز قيمة التعويض فيها مليون ليرة سورية لكل متضرر عند تعدد المتضررين ولمختلف فروع التأمين.

مادة (٣) <u>آلية عمل اللجنة :</u>
١- تقدم الشكوى إلى الهيئة وفق النموذج المعد لهذه الغاية مرفقاً به كافة الثبوتيات المؤيدة للشكوى من قبل صاحب العلاقة حصراً، إلى ديوان الهيئة ، وتحال الشكوى إلى اللجنة من قبل المدير العام.
٢- يقوم أمين سر اللجنة بإبلاغ الشركة المعنية بالشكوى بمضمون الشكوى، واسم المشتكي، خلال مدة يومين من تاريخ تسجيلها بديوان الهيئة.
٣- تمنح الشركة مدة عشرة أيام لحل النزاع ودياً مع المشتكي قبل النظر فيها من قبل اللجنة وعلى الشركة إبلاغ الهيئة بحل النزاع أو عدم حله، مع تقديم المبررات اللازمة لعدم حل النزاع.

٤- في حال عدم حل النزاع بين الطرفين ينظر بالشكوى في أول اجتماع للجنة.

٥- تدرس اللجنة الشكاوى المقدمة إليها بحياد وموضوعية و وفق القوانين والأنظمة ذات الصلة وكافة الأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة عن الهيئة أو المعمول بها في قطاع التأمين.

٦- في كافة الأحوال يجب على اللجنة اتخاذ قراراتها خلال مدة أقصاها شهر من تاريخ تقديم كافة الثبوتيات المطلوبة إلى اللجنة.

٧- يحق للجنة الطلب من مدير عام الهيئة تمديد المهلة المذكورة في الفقرة /٦/ على أن لا يتجاوز هذا التمديد شهراً آخر.

٨- إذا كان الفصل في الشكوى موقوفاً على أمور تستلزم معرفة فنية كان للجنة أن تستعين بمن تراهم من الخبراء المستقلين لتقديم خبرتهم.

٩- يسمي المدير العام للهيئة الخبراء بقرار يصدر عنه ويشتمل قرار تعيينهم على أسمائهم وألقابهم وبيان المسائل المراد الاستعانة بخبرتهم بها والمدة المحددة للمهمة الموكلة إليهم والمبلغ الذي يودع في صندوق اللجنة لحساب نفقات الخبراء وأتعابهم والمهلة الممنوحة لإيداع هذا المبلغ في صندوق اللجنة ومن يلزم بإيداعه من طرفي الشكوى.

١٠- يعمل الخبراء تحت إشراف ورقابة لجنة حل النزاعات ، ويعتبر تقريرهم غير ملزم للجنة ، ويجوز للمدير العام في الحالات التي يراها ضرورية إعادة الخبرة من قبل خبراء جدد.

١١- يجوز للجنة أن تطلب من أطراف الشكوى تقديم أية وثائق أو ثبوتيات أو بيانات أو آراء مكتوبة تراها ضرورية لحل النزاع، واطلاع الطرف الآخر عليها.

١٢- يحق للجنة دعوة أطراف النزاع في كل مرة ترى اللجنة ضرورة لذلك.

١٣ - يتم تقديم كافة الثبوتيات والوثائق والبيانات الداعمة لأي طرف من أطراف النزاع إلى الخبراء والمستشارين الذين تم الاستعانة بهم عن طريق اللجنة حصراً ولا يجوز تقديم هذه الثبوتيات مباشرة بين أحد أطراف النزاع وهؤلاء المستشارين، ويوقف النظر في النزاع في حال ثبت للجنة ذلك.

١٤-تتخذ اللجنة قراراتها بأغلبية الأصوات وفي حال تساوت الأصوات يكون القرار لجانب رئيس اللجنة، وللمعترض تسجيل اعتراضه في محضر اللجنة مبيناً مبررات الاعتراض.

١٥-تدون محاضر الجلسات في سجل خاص معد لهذه الغاية ويوقع محضر الجلسة من كافة أعضاء اللجنة وأمين السر والخبراء المستشارين الذين تم الاستعانة بهم لكل حالة على حدة.

١٦-يتضمن محضر الجلسة ملخص عن الشكوى وأسماء أطراف النزاع ومبررات قرار اللجنة.

١٧- تجتمع اللجنة بدعوة من رئيسها كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

١٨-يكون قرار اللجنة ملزماً لأطراف النزاع ويتم تبليغ أطراف النزاع بالقرار خلال مدة أقصاها أسبوع من تاريخ اتخاذ القرار ، مع حفظ حق المشتكي باللجوء للقضاء.

مادة (٤) بدلات الأتعاب:

١- تستوفي الهيئة بدل خدمات يدفع عند تقديم الشكوى بموجب إشعار مصرفي أو إيصال صندوق، يعادل ٣% من قيمة طلب التعويض موضوع النزاع على أن لا يقل في كافة الأحوال عن ٥٠٠٠ ل.س.

٢- للجنة طلب بدل خدمات إضافي يحدد من قبلها في حال تبين أن مبلغ النزاع أكبر من المحدد عند تقديم الشكوى وذلك في أي مرحلة من مراحل دراسة الشكوى. وفي حال عدم دفع هذه الفروقات ترد الشكوى لصاحبها مع الاحتفاظ بالبدل المدفوع مقدماً.

٣- يعاد البدل المحدد في الفقرة السابقة إلى المشتكي في حال تبين للجنة عدم اختصاصها في هذه الشكوى أو عدم قدرتها على حل هذا النزاع موضوع الشكوى.

٤- يحدد بدل أتعاب الخبراء والاستشاريين الذين تم الاستعانة بهم بقرار صادر عن السيد المدير العام بناءً على اقتراح اللجنة ولكل حالة على حدة.

مادة (٥) تتوقف اللجنة عن حل النزاع موضوع الشكوى في الحالات التالية:

١- في حال تم تسوية النزاع ودياً بين الطرفين وتقديم ما يثبت ذلك خطياً من قبل الطرفين.

٢- في حال رغبة المشتكي بسحب شكواه في أي مرحلة من مراحل حل النزاع من قبل اللجنة.

٣- في حال رغبة المشتكي إحالة النزاع إلى القضاء في أي مرحلة من مراحل حل النزاع.

٤- في حال عدم التزام المشتكي في تقديم الثبوتيات التي تطلبها اللجنة.

٥- في حال رغبة أطراف النزاع إحالة موضوع النزاع إلى الوساطة أو التحكيم.

مادة (٦) يفقد المشتكي حقه في استرداد بدل الخدمات المدفوع إلى الهيئة عند تطبيق أي حالة من الحالات المذكورة في المادة السابقة، بناءً على طلبه.

مادة (٧) لا يجوز تقديم الشكوى إلى اللجنة في حال كانت معروضة أمام القضاء أو التحكيم أو الوساطة.

مادة (٨) في حال عدم استجابة أي طرف من أطراف النزاع في تقديم الثبوتيات التي تطلبها اللجنة. يجوز للجنة اتخاذ القرارات التي تراها مناسبة وفق الثبوتيات المعروضة أمامها.

مادة (٩) عند تخلف الشركة عن تنفيذ قرار اللجنة خلال مدة أقصاها خمسة أيام عمل رسمية، للمدير العام للهيئة اتخاذ الإجراءات التي يراها مناسبة وفق أحكام المرسوم التشريعي رقم /٤٣/ لعام ٢٠٠٥.

مادة (١٠) لا يجوز للجنة في أي حال من الحالات اتخاذ قرار يلزم أي طرف من أطراف النزاع يترتب عليه مبلغاً يفوق مبلغ النزاع موضوع الشكوى.

مادة (١١) يحدد بدل أتعاب اللجنة بقرار صادر عن السيد المدير العام.

مادة (١٢) يكون أعضاء اللجنة من الأشخاص الذين لا تربطهم مصلحة أو منفعة مباشرة أو غير مباشرة مع أطراف النزاع و للمدير العام عزل وتعيين رئيس أو أي عضو من أعضاء اللجنة في الوقت الذي يرى فيه

ضرورة لذلك.

مادة (١٣) يعمل بهذا القرار اعتباراً من أول الشهر الذي يلي تاريخ صدوره.

مادة (١٤) ينشر هذا القرار ويبلغ من يلزم لتنفيذه.

دمشق في ٢٦/٧/ ٢٠٠٩

وزير المالية

رئيس مجلس الإدارة

الدكتور محمد الحسين