

INSTRUCTION N° P.IN.01/2023 DU 16 JANVIER 2023 RELATIVE AU QUESTIONNAIRE SUR LES PRATIQUES COMMERCIALES ET LA PROTECTION DES ASSURES

Le Président de l'Autorité par intérim,

Vu la loi n° 17-99 portant code des assurances promulguée par le dahir n° 1-02-238 du 25 rejev 1423 (3 octobre 2022) telle qu'elle a été modifiée et complétée, notamment son article 242 ;

Vu la loi n° 64-12 portant création de l'Autorité de contrôle des assurances et de la prévoyance sociale promulguée par le dahir n° 1-14-10 du 4 joumada I 1435 (6 mars 2014), notamment son article 19 ;

Décide

Article premier

les entreprises d'assurances et de réassurances sont tenues de renseigner annuellement le questionnaire sur les pratiques commerciales et sur les règles de protection des assurés figurant en annexe.

Le questionnaire comporte trois parties :

- 1° Une partie « Données générales », destinée à recueillir les données sur l'activité de l'entreprise (partie 1) ;
- 2° Une partie « Contrôle », destinée à recueillir les informations relatives au dispositif mis en place visant à s'assurer de la protection des assurés (partie 2) ;
- 3° Une partie « Réclamations », destinée à recueillir des données statistiques et des informations relatives au dispositif de traitement des réclamations (partie 3) ;

Article 2

La périodicité du questionnaire est annuelle. Les informations qui figurent dans les réponses au questionnaire sont arrêtées au 31 décembre de chaque année.

Article 3

La réponse au questionnaire est adressée à l'Autorité via la plateforme échange EAR au plus tard le 31 mai de chaque année.

Pour l'exercice 2022, les entreprises d'assurances et de réassurance adressent leur réponse au plus tard le 31 août 2023.

Annexe : Questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection des assurés

I. DONNEES GENERALES

A. PRODUITS

Listez les produits commercialisés ?		
Nom du produit (Une ligne par produit)	Sous-catégorie ¹	Précisez, le cas échéant, le changement apporté au produit pendant la période sous revue ²
		Renseigner ce champ par : - Le principal type de changement pour les produits modifiés - «PNM » pour les produits non modifiés - «NP » pour les nouveaux produits

B. Dispositif de commercialisation

Canaux de distribution : intermédiaires d'assurances (IA)	
Indiquez le nombre des intermédiaires d'assurances avec lesquels vous collaborez	
Indiquez le nombre total de contrats souscrits	
Indiquez, le cas échéant, le nombre des missions de contrôle effectuées pendant la période sous revue mettant l'accent sur la conformité des opérations réalisées pour compte de l'entreprise	
Canaux de distribution directs (Bureau de gestion directe BGD)	
Indiquez le nombre des bureaux de gestion directe en activité	
Indiquez le nombre total de contrats souscrits	
Indiquez, le cas échéant, le nombre des missions de contrôle effectuées pendant la période sous revue mettant l'accent sur la conformité du BGD	
Vente en ligne	
Présentez-vous des produits en ligne ?	Oui/non
Dans l'affirmative, veuillez fournir les renseignements suivants :	
Indiquez les produits vendus via ce dispositif	
Indiquez le nombre total de contrats souscrits via ce dispositif	

¹ Les sous catégories à trois chiffres prévues à l'article 92 de la circulaire de l'ACAPS n° 01/AS/19 du 2 janvier 2019 prise pour l'application de certaines dispositions de la loi n° 17-99 portant code des assurances.

² La période sous revue est l'exercice pour lequel la déclaration est remplie.

Effectuez-vous des sondages sur la satisfaction des clients ?	Oui/non
Si oui, veuillez préciser le thème traité et décrire les principaux constats dégagés et les actions correctives prises le cas échéant ?	
Thème/périmètre :	
Les constats dégagés :	
Les actions correctives mises en place :	

C. POLICES

Veuillez saisir les données suivantes :

Sous-catégorie d'assurance ³	Polices résiliées sans remboursement de prime		Polices résiliées avec remboursement au prorata	
	Nombre	Principaux motifs de résiliation	Nombre	Principaux motifs de résiliation

D. INCITATIFS

Veuillez indiquer les incitatifs appliqués par votre entreprise (primes, commissions ...) ? - - -
Concernant les objectifs de commercialisation à atteindre par les personnels salariés chargés de la commercialisation des produits , veuillez indiquer les critères utilisés pour évaluer leur performance ? - -
Commentaire/précisions éventuelles sur les deux questions précédentes :

E. DEMANDES DE PRESTATION ET D'INDEMNITES

Veuillez saisir les données suivantes concernant les assurances vie et capitalisation :	Sous catégories⁴
--	------------------------------------

³ Les sous catégories à trois chiffres prévues à l'article 92 de la circulaire précitée

⁴ Les sous catégories vie et capitalisation à trois chiffres prévues à l'article 92 de la circulaire précitée.

Nombre de dossiers sinistres en cours	
Nombre de dossiers rejetés au cours de la période sous revue	
Nombre moyen de jours pour régler les dossiers (de la date de la demande de prestation jusqu'au paiement définitif)	

Veillez saisir les données suivantes concernant les assurances non-vie :	Sous catégories⁵
Nombre de dossiers rejetés au cours de la période sous revue	
Nombre moyen de jours pour régler les dossiers (de la date de la demande d'indemnité jusqu'au paiement définitif)	

Pour les dossiers rejetés, indiquez les principaux motifs de rejet des demandes d'indemnités au cours de la période sous revue ainsi que le nombre total de demandes rejetées pour ces motifs :	
Motifs :	Nombre de dossiers rejetés
- - -	

Pour les dossiers rejetés, veuillez indiquer si votre entreprise :	
Informe les assurés du rejet de leurs demandes	Oui/non
Si oui, est ce qu'elle envoie la réponse motivée	Oui/non

Pour les dossiers sinistres tombés en déchéance pendant la période sous revue, veuillez indiquer leur nombre par canal de distribution				
Sous-catégorie d'assurance ⁶	Canal de distribution			
	Agents	Courtiers	BGD	Établissement de crédit

⁵ Les sous catégories non vie à trois chiffres prévues à l'article 92 de la circulaire précitée. Pour la responsabilité civile des véhicules terrestres à moteur, il y a lieu de faire la distinction entre les sinistres corporels et les sinistres matériels

⁶ Les sous catégories à trois chiffres prévues à l'article 92 de la circulaire précitée

--	--	--	--	--

F. TAUX DE REVALORISATION (Assurance de capitalisation)

Veuillez renseigner la date où le taux de revalorisation a été arrêté pendant la période sous revue (La date peut être renseignée, le cas échéant, par produit)	La date

II. DISPOSITIF DE CONTROLE DES REGLES DE PROTECTION DES ASSURES

Les entreprises sont invitées à répondre aux questions suivantes relatives au dispositif de contrôle des règles de protection des assurés.

Procédures et moyens dédiés au contrôle du respect des règles de protection des assurés

A1. Contrôle des produits

1. Existe-t-il un processus de contrôle effectif a priori des produits au regard des règles de protection des assurés ?

a. En cas de création d'un nouveau produit ?

- Oui
- Non

b. En cas de modification d'un produit existant ?

- Oui
- Non

2. Quel est le périmètre du processus visé à la question précédente ?

Informations précontractuelles	Oui/non
Documents contractuels	Oui/non
Documents/supports publicitaires	Oui/non
Autres (à préciser)	

Si le contrôle concerne les supports publicitaires, est ce que les publicités émises par les intermédiaires d'assurances sont également concernées ?

- Oui
- Non
- Sans objet⁷

3. Ce processus est-il matérialisé par une procédure ?

- Oui
- Non

A2. Veille réglementaire sur les règles de protection des assurés

1. Votre entreprise a-t-elle mis en œuvre une veille réglementaire sur les règles de protection de la clientèle ?

- Oui
- Non

2. Quel est le principal mode de diffusion de cette veille au personnel en relation avec la clientèle ?

- Note circulaire
- Autres (à préciser)

3. Votre entreprise a-t-elle mis à la disposition du personnel en relation avec la clientèle un référent ou une hot-line pouvant être saisi pour toute question portant sur des aspects juridiques et de conformité ?

- Oui
- Non

A3. Qualité de l'information et du conseil donné à la clientèle

A3.1. Dispositif mis en place

1. Existe-il une procédure ayant pour objet le contrôle de la communication au client des informations qui doivent lui être fournies par l'entreprise d'assurance ?

- Oui
- Non

2. Les personnes en relation avec la clientèle disposent-elles de supports spécifiques (procédure, fiche, outil, guide produit) à la mise en œuvre du devoir de conseil ?

- Oui
- Non

Si oui, sur quel périmètre au niveau du réseau de distribution ?

Le réseau salarié	Oui/non-
Les agents	Oui/non
Les courtiers	Oui/non
Les établissements de crédit	Oui/non

3. Existe-t-il un dispositif assurant la traçabilité des échanges avec les clients dans le cadre de la souscription des contrats et du conseil fourni par le réseau ?

- Oui

⁷ Les entreprises non concernées sont invitées à répondre « sans objet »

- Non

A3.2. Formation

1. Votre entreprise a-t-elle mis en œuvre un dispositif de formation du personnel salarié de l'entreprise relatif aux règles de protection des assurés adapté au poste ?

- Oui
- Non

2. Dans l'affirmative, ce dispositif de formation concerne ?

- L'équipe de vente : oui/non
- Les gestionnaires des sinistres : oui/non
- Autres (à préciser)

Ce dispositif est-il proposé également ?

Aux agents	Oui/non-
Aux courtiers	Oui/non
Aux établissements de crédit	Oui/non
Autres (à préciser)	

A3.3. Rémunération

1. Votre entreprise s'assure-t-elle que son dispositif de rémunération ou d'évaluation de ses salariés permet d'agir au mieux des intérêts des assurés ?

- Oui
- Non

2. Votre entreprise s'assure-t-elle que la rémunération (commission) de l'intermédiaire d'assurances/distributeur ne l'incite pas à privilégier un produit plutôt qu'un autre au détriment des intérêts des assurés ?

- Oui
- Non

3. Votre entreprise s'assure-t-elle que son dispositif de rémunération ou d'évaluation de ses experts permet d'agir au mieux des intérêts des assurés ?

- Oui
- Non

A4. Gestion des sinistres

1. Votre entreprise a-t-elle développé une procédure pour s'assurer dans le cadre de la gestion des sinistres du respect des exigences réglementaires et des engagements contractuels ?

- Oui
- Non

2. Votre entreprise s'assure-t-elle de la qualité de la gestion des sinistres à travers le contrôle des aspects suivants ?

Délai de traitement	oui/non
Processus d'expertise	oui/non
Autres (à préciser)	

3. Le client est-il informé sur l'état d'avancement et le déroulement du traitement de son dossier ?

- Oui
- Non

4. Votre entreprise a-t-elle externalisé une partie de la gestion des sinistres ?

- Oui
- Non

Si oui, auprès de qui a été externalisée la gestion des sinistres ?

Contrôle interne/audit interne

B1. Contrôle interne

1. Le dispositif de contrôle interne de votre entreprise couvre-t-il les différents aspects et phases de la commercialisation des contrats ?

a) Mise sur le marché des nouveaux contrats et conformité des documents contractuels

- Oui
- Non

b) Documents commerciaux et publicitaires

- Oui
- Non

c) Respect des obligations d'information

- Oui
- Non

d) Relation avec les intermédiaires en assurance

- Oui
- Non

e) Gestion des sinistres

- Oui
- Non

f) Communication à la clientèle des informations qui doivent lui être fournies et qualité du conseil

- Oui
- Non

g) Fin ou dénouement du contrat

- Oui
- Non

2. Les rapports et les remontées d'information du contrôle interne soulèvent-ils des observations en relation avec les droits et les intérêts des assurés ?

- Oui
- Non

Si oui, veuillez préciser quel type d'observations :

B2. Audit interne

1. Des missions d’audits internes ont-elles été réalisées en relation avec la protection des assurés ?

- Oui
- Non

Dans l’affirmative, précisez le thème de la mission :

La correction des éventuelles observations relevées à l’occasion de ces audits a-t-elle été réalisée ?

- Oui
- Non
- Partiellement

Point particulier

Envoi des avis d’échéance

1. Quel délai sépare la date d’envoi de l’avis d’échéance de la date d’échéance annuelle du contrat ?

Produit	Délai entre la date d’envoi de l’avis d’échéance et la date d’échéance annuelle du contrat

2. Les avis d’échéance adressés aux assurés mentionnent ils la mention relative à la reconduction annuelle du contrat et le montant de la prime ?

- Oui
- Non

III. DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Veuillez saisir les informations suivantes concernant le traitement des réclamations :

■ Analyse des réclamations par objet

Sous-catégorie ⁸	Nombre des réclamations reçues au cours de l’année sous revue	% de réclamations concernant la prime	% de réclamations concernant la souscription du contrat (hors primes)	% de réclamations concernant un sinistre	% de réclamations concernant la gestion du contrat	% de réclamations concernant la résiliation (fin de contrat)

■ Traitement des réclamations

⁸ Les sous catégories à trois chiffres prévues à l’article 92 de la circulaire précitée

Nombre de réclamations reçues au cours de l'année sous revue	Nombre de réponses apportées au cours de l'année sous revue aux réclamations		Le délai moyen de traitement des réclamations en jours ouvrables
	Suite favorable	Suite défavorable	

■ **Information de la clientèle et accessibilité du circuit de traitement des réclamations**

1. Existe-t-il une information du client sur les démarches/modalités à suivre en cas de réclamation ?

- Dans les contrats : oui/non
- Dans les lieux d'accueil : oui/non
- Sur le site Internet : oui/non
- Autres (à préciser)

2. Quels sont les moyens mis à la disposition du réclamant pour formuler sa réclamation ?

- Courrier : oui/non
- Téléphone : oui/non
- Courriel : oui/non
- Formulaire sur Internet : oui/non

3. Information du client sur le traitement des réclamations :

- Existe-t-il un engagement sur le délai de traitement des réclamations ?
 - Oui
 - Non

Dans l'affirmative, l'engagement sur le délai de traitement des réclamations est-il communiqué à la clientèle ?

- Oui
- Non

Quel est ce délai (en jours ouvrables) ?

- Les réclamations font-elles l'objet d'un accusé de réception ?
 - Oui
 - Non
- Le client est-il informé du déroulement du traitement de sa réclamation ?
 - Oui
 - Non
- Les voies de recours possibles sont-elles précisées dans la réponse apportée au client, en cas de refus de faire droit partiellement ou en totalité à la réclamation, notamment l'existence et les coordonnées du médiateur ?
 - Oui
 - Non

■ **Organisation du traitement des réclamations**

1. Existe-t-il des procédures formalisées permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels qui constituent des réclamations et de définir les circuits de traitement de celles-ci ?

- Oui
- Non

2. Existe-t-il une personne nommément désignée ou un service dédié au traitement des réclamations, distinct des conseillers ou gestionnaires, à qui le client peut s'adresser s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante à sa réclamation auprès de son interlocuteur habituel ?

- Oui
- Non

3. Effectif du service réclamation (agents à temps plein) :

4. Existe-t-il un outil informatisé de gestion des réclamations ?

- Oui
- Non

▪ **Contrôle et suivi des réclamations**

1. Le suivi des réclamations recouvre-t-il les réclamations reçues par les intermédiaires d'assurances ?

- Oui
- Non

2. Le suivi des réclamations fait-il l'objet d'une restitution ?

- Oui
- Non

3. Les manquements ou mauvaises pratiques commerciales identifiées à travers les réclamations font-ils l'objet d'une prise en compte par le contrôle interne ?

- Oui
- Non