



Rabat, le 07 MARS 2025

P.IN.02/2025

Instruction relative au traitement des dossiers sinistres des contrats d'assurance « décès »**Le Président de l'Autorité de contrôle des assurances et de la prévoyance sociale,**

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 jourmada I 1435 (6 mars 2014), notamment son article 19 ;

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

Décide**Article premier**

Les entreprises d'assurances et de réassurance sont tenues de traiter les demandes d'indemnisation des sinistres décès avec diligence et les régler équitablement selon une procédure claire et accessible.

A cet effet, elles sont tenues notamment de :

- Mettre en place des procédures claires et équitables pour le traitement des dossiers sinistres décès, couvrant toutes les étapes, depuis le dépôt de la demande jusqu'à son règlement et précisant notamment les délais afférents à ces étapes ;
- Communiquer au demandeur d'indemnisation (bénéficiaire) les modalités relatives au traitement du sinistre en lui précisant le délai nécessaire pour traiter sa demande ;
- Informer le demandeur sur l'état d'avancement de sa demande d'indemnisation ;
- Notifier les motifs de rejet des demandes d'indemnisation au demandeur en lui précisant les modalités de recours possibles.

Article 2

A l'occasion de la déclaration d'un sinistre, l'entreprise d'assurances et de réassurance doit rappeler au demandeur de l'indemnisation l'ensemble des pièces à produire précisées au contrat d'assurance « décès ».

L'entreprise d'assurances et de réassurance doit énumérer de manière claire et précise l'ensemble des pièces visées au 1^{er} alinéa du présent article dans le contrat d'assurance « décès ».

Article 3

La production des pièces visées à l'article 2 ne devrait pas présenter de difficultés particulières. Dans des cas particuliers et dûment justifiés, l'entreprise d'assurances et de réassurance peut demander au demandeur d'indemnisation de lui communiquer une pièce qui n'est pas mentionnée dans le contrat d'assurance mais nécessaire à l'examen du dossier et à l'ouverture du droit à la prestation.

Article 4

Les entreprises d'assurances et de réassurance ont jusqu'au 1^{er} juillet 2025 pour se conformer à la présente instruction.



Président de l'Autorité de Contrôle des Assurances
et de la Prévoyance Sociale

Signé : M. Abderrahim Chaffai