

ROYAUME DU MAROC



Autorité de Contrôle des Assurances
et de la Prévoyance Sociale



Guide de l'assuré

ROYAUME DU MAROC



acaps

Autorité de Contrôle des Assurances
et de la Prévoyance Sociale

Guide de l'assuré

Sommaire

- 6 Qu'est-ce qu'une assurance ?
- 7 Pourquoi s'assurer ?
- 8 Qu'est-ce qu'on assure ?
- 9 Etapes à suivre pour souscrire un contrat d'assurance
- 10 Points auxquels il faut être vigilant lors de la souscription du contrat d'assurance
- 12 Vos droits
- 13 Vos obligations
- 14 Réclamations et recours

Qu'est-ce qu'une assurance ?

Le contrat d'assurance est la convention en vertu de laquelle une personne, dite l'assuré, se fait promettre par l'assureur, en cas de survenance d'un événement en général non souhaité, la réparation du préjudice subi ou le service d'une prestation monétaire ou en nature.

Cette promesse est accordée moyennant une contribution financière au début du contrat, appelée prime ou cotisation.

L'assurance est fondée sur la notion de mutualisation de risques, à travers la mise en commun des «contributions» financières des assurés pour faire face aux indemnisations et débours au profit des assurés.





Pourquoi s'assurer ?

Vous conduisez une voiture, vous risquez de causer des dommages à autrui. Votre maison, votre patrimoine... peuvent être endommagés ou même entièrement détruits suite à un accident, un incendie, un vol, une fuite d'eau, une inondation ou autres.

En effet, nous sommes en général vulnérables face aux aléas de la vie quotidienne. Nous faisons aussi face aux risques de maladie, d'incapacité ou de décès (risque de perte de ressource pour vos proches).

Autant de situations où l'assurance peut apporter des solutions adaptées en mutualisant les risques et en apportant son expertise en matière de gestion et de règlement de sinistre. Depuis plusieurs années, les assureurs se sont investis pour développer des produits à même de répondre à ces besoins.

Toutefois, il est à signaler que le recours à l'assurance doit être bien étudié afin de choisir la solution la mieux adaptée à vos besoins et selon les moyens que vous pouvez mobiliser.



Qu'est-ce qu'on assure ?

Vous pouvez assurer tout bien dont vous n'avez pas intérêt à voir se détruire (votre habitation, votre équipement personnel ou professionnel, votre voiture, votre marchandise,...) contre plusieurs aléas de la vie (incendie, accident, vol, bris...).

Vous pouvez assurer les conséquences financières de votre responsabilité lorsque vous causez des dommages corporels ou matériels à d'autres personnes.

Vous pouvez également vous assurer vous-même contre les conséquences financières pouvant être supportées par vous ou par vos proches suite à votre atteinte physique (maladie, invalidité, décès).

Enfin, vous pouvez constituer une épargne qui vous permet de faire face à une diminution de ressources dans le futur ou à des charges imprévues.

Étapes à suivre pour souscrire à un contrat d'assurance



Identifiez d'abord vos besoins et vos moyens : que voulez-vous assurer ? contre quels événements ? pour quelle durée? quel est approximativement le budget que vous permettez pour obtenir cette assurance ? Demandez une offre d'assurance qui répond à votre besoin de couverture ;



Répondez aux questions posées par l'assureur ou son intermédiaire, verbalement ou via un formulaire appelé proposition d'assurance, lui permettant d'apprécier le risque qu'il va prendre en charge ;



Lire attentivement le projet de contrat d'assurance qui vous est proposé en vérifiant qu'il répond bien à votre besoin de couverture et que le prix est supportable par vous (Point auquel il faut être vigilant lors de la souscription du contrat d'assurance). Lorsque vous jugez que le contrat ne répond pas tout à fait à vos besoins ou vos moyens, demandez à votre assureur ou intermédiaire les ajustements possibles (écarter une garantie ou racheter une exclusion par exemple, modifier la franchise ou les plafonds de couverture,...) ;



Vous pouvez également comparer plusieurs offres auprès de plusieurs assureurs. Outre le prix, les éléments de couverture (garanties, exclusions, plafond, franchises,...) doivent être également considérés pour faire la comparaison ;



Signez le contrat d'assurance qui vous semble le plus approprié. Votre signature atteste que vous donnez votre consentement sur le contenu du contrat, les droits et obligations en découlant deviennent alors effectifs.

NB : En attendant l'établissement de la police d'assurance, l'assureur peut vous remettre une note de couverture qui prouve l'existence d'un accord entre les parties.

Points auxquels il faut être vigilant lors de la souscription du contrat d'assurance

Il vous faudra être particulièrement vigilant aux points suivants :

- **Déclaration de l'assuré** : vous devez faire attention à l'exactitude des informations recueillies par l'assureur, ainsi qu'à leur retranscription exacte sur le contrat.

Toute mauvaise déclaration de votre part, même non intentionnelle, peut être la cause de la perte d'une partie ou de la totalité de vos droits.

- **Etendue de la couverture** : Vous devrez prendre connaissance de l'étendue des garanties afin de vérifier que le contrat répond à vos besoins de couverture et est adapté à votre profil de risque. Plusieurs éléments sont à prendre en considération dans le cadre de l'étendue de la garantie:

- ✓ Objet de la garantie : définit les événements, biens, et personnes couverts ;
- ✓ Clauses d'exclusions : ce sont les circonstances dans lesquelles vous n'êtes pas couvert. Les clauses d'exclusion doivent être formelles, limitées et écrites en caractères très apparents ;
- ✓ Clauses de déchéance : ces clauses précisent les cas de perte de droit à indemnité au titre d'un sinistre suite au non-respect par l'assuré de l'un de ses engagements ;
- ✓ Plafond de garantie : Le montant qui constitue le maximum de l'engagement de l'assureur. Tout dépassement de ce plafond sera donc supporté par vous ;
- ✓ La prise d'effet des garanties : vous devrez faire attention à la date à partir de laquelle la garantie commence à jouer ;
- ✓ Franchise : C'est la somme qui restera à votre charge en cas de sinistre et qui n'est donc pas indemnisée par l'assureur. Il faudra donc vous renseigner sur son montant ou son mode de calcul.



- **Durée de couverture** : Il vous faudra prêter attention à la durée du contrat, et discerner s’il est à durée ferme (cesse de produire ses effets à la date d’échéance prévue au contrat) ou à tacite reconduction (reconductible automatiquement d’une période à une autre si aucune des parties ne manifeste sa volonté de rompre dans les conditions prévues à cet effet).

- **Conditions d’exécution** : Veillez à bien lire, au niveau de votre police d’assurance, les conditions posées par certaines clauses afin de pouvoir bénéficier de la garantie.

Enfin n’hésitez pas à demander à votre assureur ou intermédiaire toute information qui vous semble utile avant ou après la souscription de votre contrat.

N.B : Vous devez être attentif à toutes les clauses écrites en caractères très apparents, qui renseignent généralement sur les cas de nullité, de déchéance, de non assurance et d’exclusion, ainsi que celles rappelées avant la signature.

Vos droits



Dans le cadre d'un contrat d'assurance, vous avez notamment les droits suivants :

- Vous faire payer l'indemnité ou la somme déterminée dans les conditions prévues par le contrat en cas de réalisation du risque garanti ou à l'échéance du contrat ;
- Résilier votre contrat d'assurance avant son expiration dans les cas prévus par la loi ou par le contrat ;
- Récupérer la portion de prime afférente à la période où le risque n'a pas couru, quand cela est prévu par la loi ou le contrat ;
- Dans les contrats à tacite reconduction, vous avez le droit d'être informé par votre assureur du montant de la prime à payer et de la date à laquelle vous devez la payer ;
- Vous avez droit d'être prévenu de tout changement qui affecte les conditions de votre contrat, qui doit être constaté par un avenant ;
- Dans certains types de contrats d'assurance vie et de capitalisation, vous avez droit d'être informé de votre situation annuellement, ainsi qu'à des versements anticipés sur votre épargne sous forme de rachat ou d'avance dans les conditions légales ou contractuelles.

Vos obligations

Lors de l'exécution du contrat d'assurance, vos principales obligations sont les suivantes :

- ✓ Payer la prime aux dates prévues par le contrat ;
- ✓ Prévenir l'assureur en cas de sinistre dans le délai prévu par le contrat ;
- ✓ Prévenir l'assureur de toute modification pouvant porter sur le risque assuré dans les délais prévus à cet effet ;
- ✓ Lorsque la prime est variable (en fonction du chiffre d'affaires, de la masse salariale...), vous devez faire les déclarations nécessaires à la détermination de cette prime aux dates fixées par le contrat ;
- ✓ Prévenir l'assureur en cas de pluralité d'assurances : si vous vous assurez pour un même intérêt, contre un même risque, auprès de plusieurs assureurs, vous devez donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs.
- ✓ Le non-respect de l'une de vos obligations peut entraîner la perte partielle ou totale de vos droits.

Réclamations et recours

Outre les procédures de recours de droit commun, il existe deux moyens mis en place visant le règlement de différends vous opposant à votre assureur.

1- Le médiateur de l'assurance

En cas de litige concernant votre contrat d'assurance, si vous n'obtenez pas satisfaction auprès de votre interlocuteur habituel (votre intermédiaire) ou des services compétents de votre assureur, n'hésitez pas à opter pour la voie de la médiation.

Les conditions et la démarche de saisie du médiateur de l'assurance sont accessibles sur le site web de ce dernier ou auprès de votre assureur.

L'avis du médiateur s'impose à l'assureur pour les recours d'un montant inférieur ou égal à 50.000 dirhams.

2- L'ACAPS

Conformément à l'article 7 de la loi n° 64-12 portant création de l'Autorité de contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale (l'ACAPS), celle-ci a le pouvoir d'instruire les réclamations de la clientèle des organismes d'assurance et de leurs intermédiaires.

Néanmoins, il vous est recommandé de vous adresser en premier lieu à l'intermédiaire ou à l'assureur visé par votre plainte. Si le différend subsiste après cette démarche, vous pouvez vous adresser à l'ACAPS par l'un des moyens mis à votre disposition. L'Autorité examinera votre plainte et entreprendra l'action la plus appropriée, conformément aux dispositions légales et au périmètre de ses compétences, en vue de résoudre le litige.

N.B. Les recours auprès du médiateur et de l'ACAPS sont gratuits.

Conseil pratique

Soyez le plus clair possible dans votre réclamation, énoncez l'objet de votre litige, indiquez toutes les démarches que vous avez entreprises, joignez y les copies de tous les documents utiles en conservant les originaux.

Vous pouvez transmettre votre réclamation :

- Par courrier à l'adresse suivante :

Autorité de Contrôle des Assurances
et de la Prévoyance Sociale
Avenue Al Arâar, Hay Riad, Rabat-Maroc

- Ou par email à :
contact@acaps.ma

- Ou encore sur le site web :
www.acaps.ma

ROYAUME DU MAROC



acaps

Autorité de Contrôle des Assurances
et de la Prévoyance Sociale

Adresse : Avenue Al Arâar, Hay Riad Rabat - Maroc

Tél : +212 (5) 38 06 08 18

Fax : +212 (5) 38 06 08 99 / 08 01

E-mail : contact@acaps.ma

Site web : www.acaps.ma