

# رسالة إخبارية

## وسطاء التأمين



## افتتاحية

تواترت الابتكارات التكنولوجية والرقمية في السنوات الأخيرة وأثرت على المشهد الاقتصادي والاجتماعي بشكل ملحوظ. وبدوره قطاع التأمين معني بهذه الدينامية حيث أصبح ملزما بأن يتكيف، شأنه شأن أي قطاع آخر، مع الوضع الجديد وركوب موجة الثورة التكنولوجية.

وبالموازاة مع القطاع المالي الذي شهد ظهور التكنولوجيا المالية قبل 10 سنوات، تعرف مهنة المؤمن تطورا مستمرا؛ ذلك أن ظهور التكنولوجيات الجديدة وما ينتج عنها من استخدامات جديدة (تعدد الأدوات الرقمية، الحركية، الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، بلوكتشين، ...)، تدفع الفاعلين في القطاع إلى الابتكار من أجل الحفاظ على فعاليتهم وتفادي الاشتغال وفق آليات متجاوزة.

وجدير بالذكر أن الحاجة إلى مواكبة التطورات التكنولوجية ازدادت مع تفاقم الأزمات الصحية والاقتصادية التي اجتاحت العالم أخيرا، حيث كشفت أهمية ضمان مستوى أعلى من المرونة مقرونة بالحماية الكافية للزبناء في ما يتعلق بعملياتهم المالية والتأمينية.

وإدراكاً منهم لهذه التحديات، يلتزم مشرعو هذا القطاع بتغيير الإطار الذي تتطور فيه الخدمات المالية، بما في ذلك التأمين، من خلال التنظيم والرقابة المناسبين، وأيضا الترويج لممارسات التسويق الجيدة التي تضمن توازن السوق وحماية المستهلك.

في هذا العدد سنتعرف على مختلف جوانب التأمين التكنولوجي في عالم التأمين، كما سنقف على قواعد حماية المستهلك بالمغرب.

في هذا العدد :

1. تكنولوجيا التأمين:  
المصطلح الجديد في عالم التأمين
2. خلية «الابتكار  
وتكنولوجيا التأمين»
3. حماية حقوق المستهلك



## تكنولوجيا التأمين: المصطلح الجديد في عالم التأمين

التكنولوجيا، إلا أنه يسمح أيضًا لشركات التأمين التقليدية باستكشاف مسارات جديدة، مثل البوليصات شديدة التخصيص والتأمين الاجتماعي واستخدام البيانات من الأجهزة المتصلة للحصول على أسعار أفضل ومعالجة سريعة وشخصية لطلب التعويض ومعالجة الشكايات.

### ماذا عن مزايا تكنولوجيا التأمين؟

مبدأ التأمين التكنولوجي لا يعني بالضرورة الرقمنة الكاملة، بل تبسيط مسار الزبون قدر الإمكان، وهو ما يتطلب رقمنة بعض القنوات، بالإضافة إلى إمكانية التواصل مع مستشاري الزبائن الحقيقيين واختيار قناة الاتصال الأنسب للزبون.

وبالتالي، يمكن للتأمين التكنولوجي أن يوفر، بالمقارنة مع التسويق التقليدي لمنتجات التأمين، بعض المزايا مثل:

- توفير كبير في الوقت بفضل التكنولوجيا؛

بعد انتشار استعمال التكنولوجيا المالية التي شهدها القطاع المالي، خاصة القطاع البنكي من خلال تخصيص مجموعة من الوسائل التكنولوجية الملائمة للانفتاح على آفاق جديدة، انخرط قطاع التأمين بدوره في الثورة التكنولوجية التي تغذيها مبادرات الشركات الناشئة التي ترسم ملامح تأمين الغد.

### ما المقصود بتكنولوجيا التأمين؟

كما يوحي اسمه بالإنجليزية، «Insurtech»، هي كلمة تجمع بين التأمين والتكنولوجيا، مثل FinTech للخدمات المالية، وهو مصطلح جديد ظهر في أوائل عام 2010 يمزج بين مفهومي التمويل والتكنولوجيا.

يتعلق الأمر بوسيلة للابتكار تعتمد على البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي (AI) وإنترنت الأشياء (IoT) على طول سلسلة القيمة لتحسين كفاءة قطاع التأمين.

على الرغم من أن التأمين التكنولوجي يشير عادة إلى الشركات الناشئة في مجال

وتطبيقات الهواتف المحمولة، مما يسمح للزبناء بالتصريح بالحادث عبر الإنترنت أو عبر أحد التطبيقات؛

- تقييم تكاليف الأضرار والتحقق مما إذا كان عقد التأمين يغطي الحادث. في هذه الحالة، يمكن إرسال التعويضات أوتوماتيكيا للمؤمن لهم؛
- متابعة تقدم الملفات في الوقت الحقيقي عبر التطبيق، مما يوفر مزيداً من الشفافية ومراقبة الإجراءات.

- خدمة للزبائن سريعة وبسيطة وشخصية؛
  - أسعار منخفضة مقارنة مع الفاعلين التقليديين؛
  - تطوير عقود تأمين مصممة حسب الطلب؛
  - التشغيل الآلي لبعض المهام المتعلقة بمعالجة الحوادث والشكايات.
- وفي ما يتعلق بتدبير الحوادث، يهدف التأمين التكنولوجي إلى:
- تبسيط، تسريع وجعل تدبير الحوادث أكثر شفافية باستخدام تحليل البيانات

## ما هي المكونات التي تساهم في خلق مستقبل التأمين؟

تطبيقات الهواتف الذكية

إنترنت الأشياء

التعلم الآلي

الذكاء الاصطناعي

التحليل القراري المتقدم

تكنولوجية البلوكتشين

الدرون

- تسهيل التشغيل الآلي للمهام المعقدة جداً أو المتكررة عبر التوقعات التي تم تحدها من قبل.



### 2. التعلم الآلي

هو شكل من أشكال الذكاء الاصطناعي الذي يركز على إنشاء أنظمة تتعلم أو تحسن أدائها، بناءً على البيانات التي تعالجها. يتعلق الأمر بعلم لاكتشاف التكرار (الأنماط) في واحد أو أكثر من تدفقات البيانات ورسم التنبؤات بناءً على الإحصائيات. يعتمد التعلم الآلي على التنقيب في البيانات لتقديم تحليلات تنبؤية.



### 1. الذكاء الاصطناعي

يشير الذكاء الاصطناعي إلى الأنظمة أو الآلات التي تحاكي الذكاء البشري لأداء المهام ويمكن أن تتحسن بناءً على المعلومات التي تم جمعها من خلال التكرار.

مبدأ الذكاء الاصطناعي هو إعادة إنتاج ثم تجاوز تصورات البشر وردود أفعالهم، وذلك بفضل التعلم الآلي الذي يحدد الاتجاهات في البيانات من أجل إنشاء التنبؤات. يمكن الذكاء الاصطناعي من:

- فهم وفرة البيانات المتاحة بشكل أفضل؛

### 5. البلوكتشين

هي تقنية لتخزين ونقل المعلومات تتسم بالشفافية والأمان وتعمل بدون هيئة تحكم مركزية. وبفضل تقنية الامتداد، تشكل البلوكتشين قاعدة بيانات تحتوي على تاريخ جميع التبادلات التي تم إجراؤها بين مستخدميها منذ إنشائها. هذه القاعدة تكون آمنة وموزعة.

يتم مشاركتها من قبل مختلف المستخدمين، دون وسطاء. يمكن البلوكتشين تبسيط عمليات الاككتاب وإدارة مدة حياة العقود والحوادث. ويمكن استخدامها بثلاث طرق:

- لنقل الأصول (العملة، الأوراق النقدية، الأسهم، إلخ)؛
- لتحسين إمكانية تتبع الأصول والمنتجات؛
- تنفيذ العقود بشكل أوتوماتيكي (العقود الذكية).



### 6. تحليل القرار المتقدم

يتبع تحليل القرار المتقدم أربع خطوات لتحويل البيانات الأولية إلى معلومات سهلة الاستيعاب.

تمهد الثلاث مراحل الأولى (جمع وتحليل ومعاينة البيانات) الطريق للخطوة الأخيرة المتعلقة باتخاذ القرار. حالياً، تعمل أدوات تحليل القرار على جعل العديد من العمليات تشتغل بشكل آلي ما يؤدي بالتالي إلى توفير الوقت والجهد على الشركات.

### 3. البيانات الضخمة

تسمح البيانات الضخمة للشركات باستغلال كميات كبيرة جداً من المعلومات. يتم تعريف البيانات الضخمة من خلال:

- حجم البيانات المتاحة؛
  - التنوع في أنواع البيانات؛
  - سرعة إنشاء البيانات ونقلها ومشاركتها.
- للبينات الضخمة العديد من الآثار المترتبة على قطاع التأمين مثل التسعير على أساس الاستخدام وتحديد أنماط السائقين.

### 4. الأشياء المتصلة أو إنترنت الأشياء

هي شبكة الأشياء المادية (المحطات) التي تتضمن أجهزة استشعار وبرامج وتقنيات أخرى تسمح بالاتصال بمحطات أخرى وبأنظمة بهدف تبادل البيانات من خلال «الكلاود» والبيانات الضخمة والتحليلات والتقنيات المحمولة. ونجد في هذا الإطار ما يلي:

- الأشياء المتصلة مباشرة مع الإنترنت؛
- الاتصال من آلة إلى آلة -M2M- والوصول إلى نظام المعلومات دون تدخل بشري، سواء كان بلوتوت ، ويفي، 4ج، RFID، وغيرها؛
- «الأجهزة الذكية المتصلة» مثل الأجهزة اللوحية أو الهواتف الذكية.

## ما هي المكونات التي تساهم في خلق مستقبل التأمين؟

تطوير المنتج	التسعير	التسويق	التوزيع	ادارة العقود والحوادث
<ul style="list-style-type: none"> <li>الروبوتات</li> <li>/ تقنيات المعلومات /</li> <li>أنترنت الأشياء</li> <li>تأمين على أساس الاستخدام</li> <li>المخاطر الناشئة مثل المخاطر الإلكترونية</li> <li>تأمين شبكات التواصل الاجتماعي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>البيانات الضخمة / التحليلات لتحديد مصادر جديدة للحوادث</li> <li>تقنيات الاكتتاب التنبؤية / الإلزامية</li> <li>الذكاء الاصطناعي لتحسين تقييم المخاطر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحويل التأمين ليكون أكثر تركيزاً على الزبون</li> <li>زيادة وثيرة التفاعلات</li> <li>البيانات الضخمة / التحليلات لتقسيم السوق</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>أقل من التفاعل المباشر</li> <li>التفاعل المتعدد القنوات</li> <li>مشاركة الأجهزة الذكية</li> <li>مكاسب فعالة في القنوات غير المتصلة بالأنترنت</li> <li>روبو الذي يقوده الذكاء الاصطناعي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>البيانات الضخمة للحد من الغش وتحسين مسار معالجة الشكاية</li> <li>تطبيقات لتحسين تجربة الزبون ما بعد البيع</li> <li>تطبيقات البلوكتشين للعقود الذكية و ادارة الشكايات</li> </ul>

لا تسمح هذه التطبيقات بتسريع نمو القطاع فحسب، بل تتيح أيضاً تقليل التكاليف المتعلقة بتقديم عقود التأمين:

تقليل التكاليف	نمو
<input type="checkbox"/> تقليل تكاليف الشراء	<input type="checkbox"/> تحسين تجربة الزبون
<input type="checkbox"/> تقليل التكاليف الإدارية	<input type="checkbox"/> تحسين معدل الترقية إلى فئات أعلى
<input type="checkbox"/> تقليل معدل الخسارة	<input type="checkbox"/> تحسين معدل البيع المتقاطع

## الخبرة الأجنبية

### التجربة المغربية

انفتح قطاع التأمين في المغرب أيضاً على التأمين التكنولوجي عبر تطبيق رسمي جديد لمقاولات التأمين مصمم لرقمنة وتسريع معالجة وتسوية حوادث السير. وتم الانطلاق من مدينة الدار البيضاء عبر مرحلة «بدون معاينة ورقية»، قبل أن يتم تعميمها على جميع أنحاء التراب الوطني.

تم تصميم هذا التطبيق لرقمنة المعاينة الودية من خلال إنشاء معاينة إلكترونية. وبالتالي، يسمح التطبيق بإعادة استخدام نفس التنسيق ونفس المعلومات الموجودة في المعاينة الودية الورقية.

وبالنسبة للمعاينات التي تم إعدادها رقمياً من قبل وكلاء المعاينة، يتم تقديم شهادة E-constat تحتوي على رقم المعاينة ورقم تسجيل السيارة إلى المؤمن لهم لتمكينهم من تحميل المحضر الإلكتروني والقيام بالتصريح بالحادثة لوسطاء التأمين (الوكلاء العامون، شركات السمسرة و مكاتب العرض المباشر التابعة لمقاولات التأمين).

# الخبرة الأجنبية

سوق التأمين التكنولوجي عبر العالم

الابتكارات التي تعتبرها مؤسسات التأمين الأكثر واعدة هي تلك التي تسمح بجمع البيانات، تقييمها وحمايتها بشكل أفضل، لا سيما من خلال استعمال الذكاء الاصطناعي.

وتعمل العديد من دول العالم على استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء (IoT) والدرونات والبلوكتشين بهدف تحقيق قيمة أكبر في التسويق والتوزيع، وتطوير واكتتاب منتجات التأمين، وكذلك الحد من الحوادث وحماية الزبون.

نأخذ على سبيل المثال:

- I-Insured : أطلقت تطبيقا (PHYD) «Safe Driver Pay-How-You-Drive» ، يركز على الذكاء الاصطناعي الذي يقدم للمؤمن لهم أقساطا أقل و حوافز بناء على سلوكهم في القيادة<sup>1</sup>.
- تستخدم شركة الاتحاد للتأمين أيضا الذكاء الاصطناعي، الذي يستخدم معالجة اللغة الطبيعية لاستخراج البيانات من الوثائق، لإصدار بوليصات التأمين على السيارات في أقل من دقيقة لأول مرة في دولة الإمارات العربية المتحدة<sup>2</sup>.
- خمسة شركات تأمين جهوية - شركة أمان للتأمين، شركة الوثبة الوطنية للتأمين، الوطنية للتكافل، Noor Takaful et Oriental Insurance - تعاونوا مع شركة التكنولوجيا المالية «أديندا» لاعتماد منصتها Blockchain وذلك ضمن إطار استراتيجيتهم للتحول الرقمي وتبسيط عملياتهم<sup>3</sup>.
- تستخدم شركات أخرى روبوتات الدردشة والذكاء الاصطناعي لتأمين التواصل مع الزبون على مدار 24 ساعة، مثل : الشركة الأمريكية Lemonade التي تقترح تأمينًا للمالكين والمستأجرين بدون ورقة، وتكاليف منخفضة، وإجابات فورية، عن طريق استخدام الروبوتات وخوارزميات التعلم الآلي.
- شركات تأمين أخرى تقوم بتسهيل فهم وثائق التأمين باستخدام تقنية الواقع المعزز: شركة Desjardins Assurances للتأمين، وهي شركة كندية تقدم عقود التقاعد، حوّلت عملية اختيار نظام الفوائد المرهقة إلى تجربة أكثر إشراقًا، بفضل تطبيق AR يستخدم الفيديو لشرح أهداف التقاعد.
- تُستخدم المنصات الرقمية الآلية أيضًا في طلبات التعويض، حيث تستطيع مقاولات التأمين معالجة الطلبات في بضع دقائق عن طريق استخدام الذكاء الاصطناعي لفهم الصور المرفقة بتصريحات الحوادث:
- شركة التأمين اليابانية Fuckuoka Mutual التي تحلل الملفات الطبية والمعطيات الخاصة بالعمليات الجراحية والإقامة في المستشفى عن طريق استخدام أداة التعلم الآلي المعرفي (ML) لحساب التعويضات؛
- ICICI Lombard قامت بإحداث مسطرة تسديد التعويضات على أساس الذكاء الاصطناعي يمكن إنهاؤها في دقيقة واحدة فقط.

[/https://middleeast-business.com/i-insured-offers-artificial-intelligence-based-pay-how-you-drive-insurance-in-the-uae](https://middleeast-business.com/i-insured-offers-artificial-intelligence-based-pay-how-you-drive-insurance-in-the-uae) - 1

[/https://www.unioninsurance.ae/en-us/media-center/press-release-2018/union-insurance-develops-ai-empowered-motor-system](https://www.unioninsurance.ae/en-us/media-center/press-release-2018/union-insurance-develops-ai-empowered-motor-system) - 2

<https://www.meinsurancereview.com/Magazine/ReadMagazineArticle?aid=42534> (Middle East insurance Re view 2019 - 3

# الخبرة الأجنبية

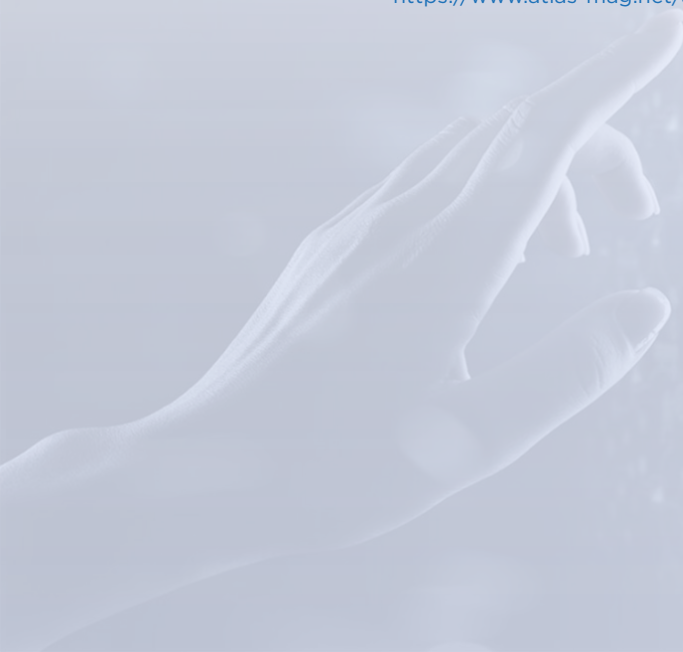
## التأمين التكنولوجي، سوق في تطور مستمر في إفريقيا

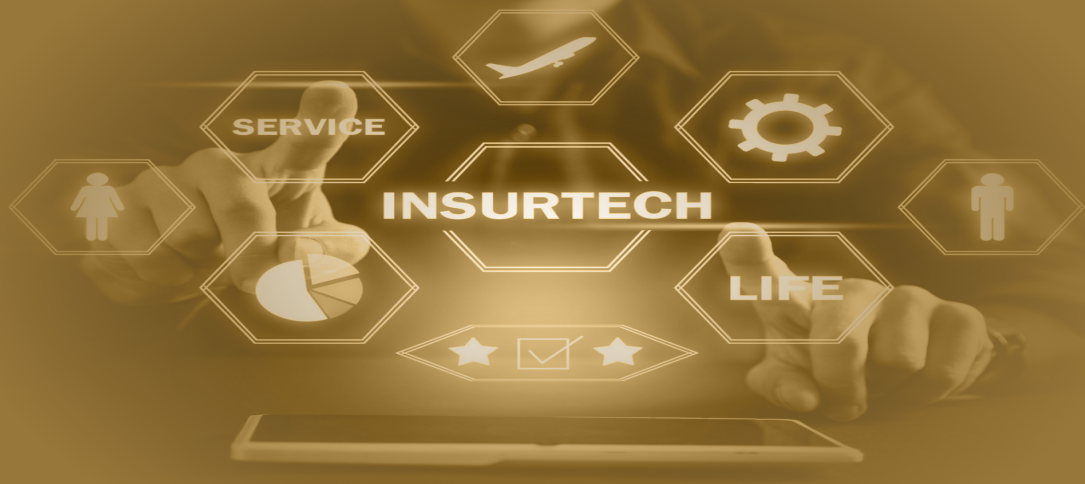
في إفريقيا، يسير التأمين التكنولوجي في منحى تصاعدي جيد. وسواء تعلق الأمر بالمومن لهم أو وسطاء التأمين أو مقاولات التأمين وإعادة التأمين، جميع الفاعلين معنيون نظراً لأن المجالات المعنية تمتد من العلاقة مع الزبون الى الذكاء الاصطناعي وإضفاء الطابع الشخصي للعروض.

يمثل تقديم خدمات متصلة ومتاحة للجميع الاستراتيجية الجديدة لشركات التأمين على القارة. وبفضل الابتكار الرقمي ورقمنة القطاع، يمكن للأنشطة التأمينية أن تتيح «تخفيض تكلفة خدمة العملاء» و«ترشيد العمليات الداخلية»، لكن «الأهم من ذلك يبقى توفير تجربة محسنة لأكثر عدد ممكن من الأشخاص». في الواقع، فإن تحدي مقاولات التأمين الناشئة هو «تحقيق شعبية أكبر لعمليات التأمين» و«استعادة ثقة المستهلكين في الفاعلين بالقطاع».

ونجح التأمين التكنولوجي في جمع 15.7 مليار دولار في عام 2021 وتسجيل 58 عملية إدماج و اقتناء. وفي سنة 2022، تم تحقيق رقم قياسي ربع سنوي مع إتمام 26 عملية إدماج في غضون ثلاثة أشهر<sup>1</sup>.

<https://www.atlas-mag.net/article/assurtech-baisse-des-levees-de-fonds-au- - 4-premier-trimestre-2022>





# خلية «الابتكار وتكنولوجيا التأمين»

مقابلة مع السيدة سلمى برادة،

مسؤولة عن خلية الابتكار وتكنولوجيا التأمين بهيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي



والأترنت، على سبيل المثال)، التأمين المدمج أو «open insurance»، التأمين على أساس الاستخدام، التأمين القائم على تقنية البلوكشين، أو ببساطة إطلاق تقنيات جديدة للوصول إلى وكلاء التأمين والسماسة التقليديين الموجودين.

**أحدثت هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي خلية لتعزيز الابتكار و insurtech التي تتولين مسؤوليتها. لمن هي موجهة و ما هي الأهداف الرئيسية لإحداثها؟**

تطبيقاً للمادة 6 من القانون رقم 12 - 64، تعمل الهيئة على تطوير الأنشطة التي تدخل في مجال اختصاصها وعلى احترام معايير الممارسة الجيدة في القيام بهذه الأنشطة، كما تساهم في الرفع من مستوى التوعية والتحسيس في هذا المجال.

وبالتالي، من خلال إنشاء خلية الابتكار Insurtech، تمنح الهيئة لنفسها الوسائل اللازمة لإنجاز هذه المهمة المدرجة على مستوى القانون. وفي الواقع، يقتصر قطاع

**ماذا يعني «التأمين التكنولوجي» بالنسبة لك؟**

Insurtech هي شركة ناشئة تعمل في قطاع التأمين، تستفيد من تقنيات تكنولوجية لإدخال الابتكارات التي تؤدي إلى منتجات ونماذج وعمليات جديدة.

ال Insurtech هي صناعة ناشئة في جميع أنحاء العالم وتشمل كافة سلسلة قيم التأمين: بدءاً من المنتج التأميني نفسه، توزيعه، الاشتراك فيه، وإدارة الأخطار المترتبة عنه.

التوزيع عبر الإنترنت هو بالتأكيد ما يتم تقديمه بشكل أكثر، حيث يتطلب الأمر قليلاً من التكنولوجيا، وعادةً ما يتميز بحواجز دخول منخفضة. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن معدل النجاح المسجل لهذا النوع من التوزيع مازال ضعيفاً، وأن هناك العديد من المستجدات الأخرى التي ظهرت في السنوات الأخيرة والتي تتمتع أيضاً بإمكانية عالية لتطوير القطاع: إطلاق منتجات تأمين جديدة (تغطي بشكل خاص مخاطر جديدة مثل المخاطر المناخية وتكنولوجيا المعلومات

## ما هي أولى الخطوات التي يتعين على الفاعلين التقليديين القيام بها لتعزيز التطور الداخلي للمنتجات والإجراءات المبتكرة؟

يستخدم الفاعلون التقليديون حاليًا معظم مواردهم للحفاظ على تنافسيتهم ورقم معاملاتهم على عدد قليل من المنتجات التي يمكن إحصاؤها على أصابع اليد الواحدة والتي وصلت، للأسف، إلى حالة التشعب. مع ذلك، يعتبر العاملون بقطاع التأمين بالتأكيد أولئك الذين يعرفون بشكل أفضل مخاوف الزبناء ومشاكل القطاع؛ لذلك يمتلكون جميع المفاتيح من أجل تنزيل سبل جديدة للنمو. ومع ذلك، يتعين عليهم أن يكونوا في بيئة تسمح لهم بـ:

- اختبار الأفكار بسرعة دون الخوف من الفشل؛
- الاستفادة من الحوافز الحقيقية. وعليه شركات التأمين وشبكات التوزيع مدعوة إلى تعزيز قدراتها في مجال التكنولوجيات الحديثة وتطبيق آليات تشجع على الحس المقاولاتي. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن للفاعلين التقليديين أيضًا العمل مع الشركات الناشئة في مجال التأمين وفق العديد من الأنماط من قبيل:
- **الشراكات:** يمكن للفاعلين التقليديين في مجال التأمين والشركات الناشئة في مجال التأمين التوصل إلى شراكة لتقديم منتجات تأمين مبتكرة للزبناء. في هذه الحالة، يمكن للمؤمن التقليدي أن يقدم خبرته وقدراته المالية، في حين يمكن للشركة الناشئة أن تقدم الابتكار والتكنولوجيا.

التأمين في المغرب حاليًا على بعض المنتجات التقليدية فقط: السيارات والادخار وحوادث الشغل والمرض والوفاة تمثل بمفردها ما يناهز 90% من الأقساط الصادرة. وعلاوة على ذلك، ورغم أن رقم المعاملات للقطاع في نمو مستمر، إلا أن النتائج المحققة تشهد تراجعاً منذ عدة سنوات، مما يدل على حدوث شكل من أشكال تشعب النموذج الاقتصادي الحالي، الذي يعتمد بشكل رئيسي على التأمينات الإجبارية و التأمين الجماعي (للشركات المتوسطة والكبيرة) وكذا عوائد التوظيفات المالية.

من هذا المنطلق، يتبين أن التنويع في المنتجات والابتكار في طريقة استهلاكها هما المفتاح لجذب مستهلكين جدد ومنح القطاع متنفساً جديداً، نظراً لأن التكنولوجيا الرقمية قد غيرت بشكل جذري عادات استهلاكنا. من هنا يمكن القول إن الخلية تتوجه إلى الفاعلين التقليديين في قطاع التأمين وحملة المشاريع المبتكرة: الإنسورتيك. ومن خلال إنشاء هذه الخلية، تسعى الهيئة إلى تشجيع ظهور فاعلين مبتكرين عن طريق إنشاء one stop shop ذات الإمكانيات الكبيرة للتطوير، لمواكبتهم في مسلسل المطابقة التنظيمية. كما تهدف الخلية إلى دعم الفاعلين التقليديين عن طريق توفير الدعم القانوني لتطوير منتجات جديدة وتحسين مسار الزبون.

وتتولى الخلية أيضاً مهمة المساهمة في رفع مستوى مهارات جميع أطراف هذا القطاع من خلال تنظيم ورش العمل وجلسات الحوار والأحداث التي يمكن خلالها للأطراف المعنية تبادل وتقدير الفرص المتاحة عن طريق الابتكارات التي توفرها التكنولوجيا الحديثة.

وطرح منتجاتها في السوق. طورت هذه الشركات 43 منتجاً ووصلت إلى أكثر من 500.000 زبون، وجمعت رأس مال يفوق مليون دولار.

شارك المغرب و9 دول إفريقية أخرى عن طريق الهيئة في دورة Bima Lab 2023. وهكذا، تم اختيار ثلاث شركات مغربية للمشاركة في البرنامج، وهم: «Sigma.ai» و«Chari» و«Alikar».

بصرف النظر عن مشاركة الهيئة في Bima Lab، ما هي التدابير الأخرى التي تنوي الهيئة إطلاقها لدعم الابتكار في قطاع التأمين؟

قامت الهيئة، من خلال خلية «الابتكار وتكنولوجيا التأمين»، ببناء برنامج يقوم على ثلاث ركائز، من المتوقع أن يبدأ تطبيقه بدءاً من نهاية عام 2023، علماً أنه من غير المستبعد أن يتم إقرار مساعدة مالية من البنوك لهذا الغرض.

ويتعلق الأمر في البداية بالمواكبة التي تهدف إلى خلق «أنبوب» من شركات التأمين الناشئة والمشاريع المبتكرة التي تشجع على الشمولية التأمينية لتطوير الابتكار وريادة الأعمال في القطاع.

وتهم الركيزة الثانية «البيئة» التي تهدف إلى تسهيل التعاون بين أصحاب المصلحة في النظام البيئي للتأمين في المغرب وتحديد الشركات المرشحة للجانبين التي يمكن للهيئة أن تنسقها لتحسين الأثر؛ فيما تهدف الركيزة الثالثة «التنظيم» إلى تعزيز الإصلاحات التنظيمية على المدى المتوسط من أجل تشجيع الابتكار في قطاع التأمين.

• **رخص العلامات التجارية:** يمكن للفاعلين التقليديين في مجال التأمين أن يقرروا إطلاق علامة تجارية خاصة بهم والتعاون مع شركة ناشئة في مجال التأمين لتطوير وإدارة هذه العلامة التجارية. يمكن أن تكون هذه الخيارات مثيرة للاهتمام للمؤمن التقليدي الذي يرغب في الحفاظ على التنافسية.

• **الاستثمار:** يمكن للفاعلين التقليديين في مجال التأمين أن يقرروا الاستثمار في شركة ناشئة في مجال التأمين للاستفادة من الابتكار والتكنولوجيا. يمكن أن تكون هذه الخيارات مثيرة للاهتمام إذا كان المؤمن التقليدي يرغب في الدخول إلى فئات جديدة من السوق أو تحسين عمليات التأمين وإدارتها.

**شاركت هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي هذه السنة في برنامج «Bimalab Insurtech Accelerator»**  
**فهل يمكنك إعطائنا معلومات أكثر عن هذا البرنامج؟**

تم إنشاء برنامج «Bimalab Insurtech Accelerator» من قبل وكالة التنمية المتخصصة FSD Africa لمواجهة التحديات التي تواجه تكنولوجيا التأمين في أفريقيا، مثل بناء المهارات والاستفادة من التمويل، العراقيل التنظيمية، وكذا الولوج إلى الشركات الإستراتيجية.

منذ إنشائه، مكن البرنامج 40 شركة Insurtech في كينيا وغانا ونيجيريا من اكتساب الرؤية والموارد اللازمة لتوسيع نطاق ابتكاراتهم. نجحت حتى الآن 20 شركة Insurtech في توقيع شركات إستراتيجية

# حماية حقوق المستهلك

«كل شخص طبيعي أو معنوي يتصرف في إطار نشاط مهني أو تجاري».

كيف يحمي المغرب المستهلكين؟

المغرب، ومن أجل ضمان حقوق المستهلك، لديه ترسانة قانونية غنية جداً، نصها الرئيسي هو الظهير الذي يشكل قانون الالتزامات والعقود.

قوانين أخرى تتطرق إلى هذا الموضوع سواء بشكل مباشر أو غير مباشر ومنها:

- الظهير الشريف الصادر في 23 ذي القعدة 1332 (14 أكتوبر 1914) بشأن جزر الغش في بيع البضائع وتزوير المواد الغذائية والمنتجات الزراعية؛
- القانون رقم 71-009 المؤرخ في 21 شعبان 1391 (12 أكتوبر 1971) المتعلق بالمخزونات الأمنية؛
- القانون رقم 99-06 بشأن حرية الأسعار والمنافسة المؤرخ 5 يونيو 2000، ألغي واستعيز عنه بالقانون رقم 12-104 بشأن حرية الأسعار والمنافسة بتاريخ 30 يونيو 2014؛

واكب المغرب سياسته للتحرير الاقتصادي والانفتاح على الأسواق الخارجية من خلال اعتماده تدابير تشريعية وتنظيمية ومؤسسية تهدف إلى تعزيز حماية المستهلك.

ويعلل التركيز على هذه الحماية بانعدام التوازن في العلاقات التي تسود عادة بين المهنيين والخواص. الأخيرون غالباً ما يفترض أنهم في وضعية ضعف، وهم بعرضة لمورد المنتج أو الخدمة الذي، بفضل المعلومات التي يمتلكها ومهاراته وحجمه المالي، يمتلك وزناً أكبر في العلاقة التي تربط بينهما. من هذا المنطلق، وحرصاً على الشفافية وفعالية الأسواق، تم وضع إطار تنظيمي محدد لحماية حقوق المستهلكين.

المستهلك، حسب المادة 2 من القانون رقم 31.08 المتعلق بتدابير حماية المستهلك : «كل شخص طبيعي أو معنوي يكتسب أو يستخدم لتلبية احتياجاته غير المهنية المنتجات، أو السلع أو الخدمات المخصصة سواء ظل للاستخدام الشخصي أو العائلي». بينما يُعرّف الموزع بنفس المادة بصفته:

لكل مستهلك لسلعة أو خدمة الحق في اختيار ما يتناسب مع احتياجاته وإمكاناته، بحرية. وعليه، يحق للمستهلك أن يتوفر على معلومات واضحة ودقيقة حول المنتج أو الخدمة المطلوبة. كما يجب على المورد توفير المعلومات أو الأدوات التي تمكنه من اتخاذ قرار عقلائي بناء على وضعه الشخصي.

**2. الحق في المعلومة:** حق المستهلك في الحصول على المعلومات يتيح له الحماية. وفقاً للمادة 3 من القانون رقم 31.08: «يجب على أي موزع، بأي وسيلة مناسبة، أن يضع المستهلك في وضع يسمح له بمعرفة الخصائص الأساسية للمنتج أو السلعة أو الخدمة وتزويده بالمعلومات التي من المحتمل أن تمكنه من القيام باختيار عقلائي مع الأخذ بعين الاعتبار احتياجاته ووسائله».

**3. الحق في التراجع:** ينص القانون رقم 31.08 على الحق في التراجع خلال فترة يحددها القانون نفسه. وهكذا تحدد المادة 36 ما يلي: «يتمتع المستهلك بمدة:

- سبعة أيام لممارسة حقه في التراجع ؛
- ثلاثون يوماً لممارسة حقه في التراجع، إذا لم يفى الموزع بالتزامه بتأكيد المعلومات المنصوص عليها في المادتين 29 و 32 كتابةً. وهذا، دون الحاجة إلى تبرير، أو دفع غرامات، باستثناء، عند الاقتضاء، تكاليف الإرجاع».

بالإضافة إلى ذلك، يجب إرسال المعلومات المتعلقة بشروط وإجراءات ممارسة حق في التراجع إلى المستهلك كتابياً أو على دعم دائم متاح له، في الوقت المناسب وعلى أبعد تقدير في وقت التسليم، كما هو

القانون رقم 24-09 المتعلق بسلامة المنتجات والخدمات والمكمل لظهير رمضان 1331 (12 أغسطس 1913) بشأن قانون الالتزامات والعقود، الصادر بالظهير الشريف رقم 1-11-140 من رمضان 16 1432 (17 أغسطس 2011)؛

والقانون رقم 28-07 بشأن سلامة المواد الغذائية بتاريخ 11 فبراير 2010.

ورغم الإضافات المختلفة لهذه النصوص في حماية المستهلك، كان من الضروري وضع قانون مخصص وموحد ومتعدد الأبعاد: يتعلق الأمر بالقانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير حماية المستهلك.

ما هي إضافات القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك؟

يكمل القانون رقم 31.08 النظام القانوني الحالي المتعلق بحماية المستهلك ويضع إطاراً ملائماً لتعزيز دور جمعيات حماية المستهلك. وتتمثل أهدافه في ما يلي:

- تقديم معلومات واضحة وموضوعية وعادلة للمستهلك (السعر، الملصقات، شروط البيع)؛
- تعزيز حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك (حظر أو تنظيم بعض الممارسات التجارية)؛
- إعادة التوازن إلى العلاقات بين المستهلك والمورد (حظر الشروط غير العادلة، الضمان، الائتمان)؛
- تقوية حركة المستهلك من خلال السماح بالاعتراف بجمعيات حماية المستهلك على أنها ذات منفعة عامة ومصرح لها باتخاذ إجراءات قانونية.

### حقوق مضمونة للمستهلكين:

**1. حق الاختيار:** الذي يضمن للمستهلك حريته في الشراء حسب احتياجاته وإمكاناته.

منصوص عليه في المادة 32 من القانون رقم 31.08.

## 1. الحق في الاستماع والعرض:

تنص المادة 152 من القانون رقم 31.08 على أن «جمعيات حماية المستهلك، المنشأة والعاملة وفقاً للتشريعات والقوانين الجاري بها العمل المتعلقة بالحق في تكوين الجمعيات، تضمن المعلومات والدفاع عن مصالح المستهلك وتعزيزها، وتساهم في الامتثال بأحكام هذا القانون.».

يمنح هذا الحق للمستهلك، أثناء نزاع مع أحد الموزعين، إمكانية إرشاده وتوجيهه وتمثيله من قبل جمعية حماية المستهلك.

## 2. الحق في حماية المصالح الاقتصادية للمستهلك :

خصوصاً في ما يتعلق ببعض الممارسات التجارية مثل الإعلانات الترويجية، المبيعات مع المكافآت، التخفيضات، اليانصيب، البيع عن بعد، إلخ.

## قانون المستهلك: الشروط التعسفية

### ما هو الشرط التعسفي؟

في ما يتعلق بحقوق المستهلك، يعتبر الشرط تعسفياً عندما ينشئ خللاً واضحاً بين حقوق والتزامات طرفي العقد.

### منع الشروط التعسفية:

تهدف الشروط التعسفية إلى منح مزايا مفرطة للمحترفين عن طريق السماح لهم بتفادي التزاماتهم القانونية أو العقدية جزئياً أو كلياً. ومن هذا المنطلق، خصص القانون 31-08 عنواناً (العنوان الثالث) لحماية المستهلك من هذه الشروط، التي يتم تقييم سلامتها «من خلال الإشارة، في وقت اكتتاب العقد، إلى كل الظروف المحيطة باكتتابه، وكذلك جميع

البنود الأخرى للعقد. كما يتم تقييمها أيضاً بالنظر إلى تلك الموجودة في عقد آخر عندما يتوقف اكتتابه أو تنفيذه على الناحية القانونية على الآخر» كما يوضح الفصل 15 من القانون.

تمنع المادة 19 من نفس القانون هذه البنود بتحديد: «تعتبر الشروط التعسفية الواردة في العقود المكتتبه بين الموزع و المستهلك باطلة ولاغية».

يظل العقد سارياً في جميع أحكامه الأخرى إذا كان بإمكانه البقاء دون الشرط التعسفي المذكور أعلاه».

أمثلة حول الشروط التعسفية هي التي يكون موضوعها أو تأثيرها:

- الغاء أو انتقاص حق المستهلك في الاستفادة من التعويض في حالة إخلال المورد بأحد التزاماته؛
- احتفاظ المورد بالحق في أن يغير من جانب واحد خصائص المنتج أو السلعة المزمع تسليمها أو الخدمة المزمع تقديمها؛
- إعفاء المورد من المسؤولية القانونية أو الحد منها في حالة وفاة المستهلك أو إصابته بأضرار جسمية نتيجة تصرف أو إغفال من المورد؛
- إلغاء حقوق المستهلك القانونية أو الحد منها بشكل غير ملائم إزاء المورد أو طرف آخر في حالة عدم التنفيذ الكلي أو الجزئي أو التنفيذ المعيب من لدن المورد لأي من الالتزامات التعاقدية، بما في ذلك إمكانية مقاصة دين للمورد على المستهلك بدين قد يستحقه هذا الأخير على المورد؛.....



# هل تعلم؟

تتمثل المهمة الأساسية للهيئة في السهر على ضمان احترام حقوق المؤمن لهم والمستفيدين من العقود.

## حماية المؤمن لهم

ولهذا الغرض، تحرص الهيئة على مدى ملاءمة الإجراءات والتدابير المتخذة من طرف مقاولات التأمين ووسطاء التأمين للمتطلبات السالفة الذكر كما تراقب مدى مطابقة عمليات التأمين التي يتم تسويقها للقوانين السارية المفعول، وتحرص على احترام حقوق المؤمن لهم والمستفيدين من عقود التأمين طبقا للمقتضيات القانونية والشروط التعاقدية.

وفضلا عن ذلك، فهي تتبع بكيفية مستمرة مدى احترام الفاعلين في قطاع التأمين للممارسات الجيدة أثناء تدبير أنشطتهم.

حماية المؤمن لهم والمستفيدين من العقود هي من الاهتمامات التي يتم وضعها في الاعتبار عند إنشاء تنظيم ومراقبة مقاولات التأمين. ويتم تطبيق هذه الحماية على ثلاثة مستويات:

- على مستوى العملاء (مراقبة مقاولات التأمين والوسطاء)؛
  - على مستوى اكتتاب عقد التأمين؛
  - على مستوى تنفيذ العقد.
- تعمل هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي على حث مقاولات ووسطاء التأمين على وضع الإجراءات والوسائل اللازمة حتى تتمكن من الاستجابة بشكل فعال للالتزامين رئيسيين:

- تقديم المعلومات للمواطنين حول خصائص العروض التأمينية المتاحة لهم بهدف تمكينهم من اتخاذ قرارات ملائمة سواء على مستوى اختيار عقود التأمين أو على مستوى كيفية تنفيذها.
- تكريس التعامل المتكافئ بين المؤمن لهم سيما عند معالجة طلباتهم وشكاياتهم وتنفيذ الالتزامات الناشئة عن عقود التأمين وكذا إعداد وتسويق منتوجات تأمين تستجيب لمتطلبات مختلف فئات المستهلكين.

# إصدارات وأحداث

<https://www.acaps.ma/fr/l-acaps/notre-actualite/lutte-contre-la-corruption-lacaps-et-linplc-sensibilisent-les>

مكافحة الفساد: تنظيم جلسة تحسيسية لفائدة الفاعلين في قطاعي التأمينات والاحتياط الاجتماعي

<https://www.acaps.ma/fr/l-acaps/notre-actualite/lacaps-organise-deux-sessions-de-formation-au-profit-des-intermediaires>

<https://www.acaps.ma/fr/l-acaps/notre-actualite/lacaps-organise-la-cinquieme-session-de-formation-au-profit-des>

الهيئة تنظم خمس دورات تكوينية لفائدة وسطاء التأمين بالدار البيضاء و الرباط وفاس ومراكش

<https://www.acaps.ma/fr/l-acaps/notre-actualite/lacaps-organise-la-sixieme-session-de-formation-au-profit-des-intermediaires>

<https://www.acaps.ma/fr/l-acaps/notre-actualite/lacaps-organise-la-septieme-session-de-formation-au-profit-des>

<https://www.acaps.ma/fr/l-acaps/notre-actualite/lacaps-heberge-le-seminaire-du-groupe-des-controleurs-dassurance>

هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي تحتضن منتدى مجموعة مراقبي التأمين الفرنكفونيين (GCAF)

<https://www.acaps.ma/fr/l-acaps/notre-actualite/lacaps-recoit-la-conference-interafricaine-des-marches-dassurances-cima>

استقبلت هيئة مراقبة التأمينات و الاحتياط الاجتماعي المؤتمر الإفريقي لإسواق التأمينات (CIMA)

لقاء رقمي مع  
هيئة مراقبة التأمينات  
والاحتياط الاجتماعي

Nwde7 lik Taamin  
كل ما خاص بكم تعرفو على  
التأمين التكميلي مع المرض

بوتني اللعاط  
ثمنه قسم توبوا الممارسات الجيدة  
والعلاقات مع المؤمن لهم

يوم الثلاثاء 07/03/2023  
على الساعة 19:00

acaps  
www.acaps.ma

Facebook

## نوضح لك التأمين:

## التأمين التكميلي على المرض

ضمن مهام الهيئة لتعزيز الثقافة المالية في المجالات التي تقع ضمن تخصصها، نظمت هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي ندوة عبر الإنترنت يوم الثلاثاء 7 مارس 2023 تحت عنوان «التأمين التكميلي عن المرض».

## قد يهتمكم أيضا

برنامج تكوين رقمي، متاح بالمجان لكافة وسطاء التأمين وقد تم إعداده بشراكة مع الجامعة الدولية بالرباط، مجانًا، سيسمح لك هذا البرنامج التدريبي بنسبة 100% عبر الإنترنت بتقوية مهاراتك المهنية والحصول على «شهادة» في وساطة التأمين عند التحقق من صحة الموضوعات الستة المقدمة من خلال هذا البرنامج. التدريب متاح دائمًا لجميع المشاركين وكذلك المشاركين الجدد الذين يرغبون في التسجيل على المنصة.

### Thématiques du Programme

