



Newsletter

intermédiaires

Edito

Il est un constat indéniable : les innovations technologiques et numériques sont de plus en plus nombreuses et fréquentes et affectent non seulement le paysage économique mais la société de manière générale. L'assurance n'échappe pas à cette évolution technologique et est appelée, de ce fait, à s'adapter à la nouvelle donne et à en tirer parti.

A l'instar du secteur bancaire qui a vu la Fintech émerger il y a 10 ans, le métier d'assureur est en pleine mutation. L'avènement des nouvelles technologies et les nouveaux usages qui en découlent (multiplication des outils numériques, mobilité, big data, intelligence artificielle, blockchain, etc.) poussent les acteurs à se réinventer afin de rester pertinents et de ne pas tomber dans l'obsolescence.

Cette nécessité est d'autant plus accentuée par les crises tant sanitaire qu'économique qu'a récemment traversées le monde et qui ont montré l'importance de garantir aux consommateurs une flexibilité couplée d'une protection adéquate dans le cadre de leurs opérations financières et assurantielles.

Conscients de ces enjeux, les régulateurs du secteur s'engagent à développer le cadre dans lequel évolue les services financiers, dont l'assurance, à travers une réglementation pertinente et une surveillance adéquate, mais également en usant de la promotion des bonnes pratiques qui garantissent l'équilibre du marché et la protection du consommateur final.

Dans ce numéro, nous passerons en revue les différentes facettes et usages de l'Assurtech dans le monde de l'assurance. Ensuite, un focus sera mis sur les règles de protection du consommateur au Maroc.

Dans ce numéro :

1. L'Assurtech : Le nouveau terme incontournable dans le monde de l'assurance
2. Cellule «Innovation & Insurtech»
3. La protection des droits des consommateurs



L'Assurtech : Le nouveau terme incontournable dans le monde de l'assurance

Après la fintech, ayant marqué le secteur financier et notamment bancaire en s'appropriant les outils technologiques pour s'ouvrir à de nouvelles perspectives, le secteur des assurances est gagné à son tour par l'effervescence technologique alimentée par les initiatives de start-ups qui dessinent les contours de l'assurance de demain.

L'Assurtech, c'est quoi ?

Comme son nom l'indique, l'Assurtech, de l'anglais Insurtech, est un mot qui concilie assurance et technologie, à l'instar des FinTechs pour les services financiers qui est un néologisme apparu au début des années 2010 qui mixe les notions de finance et de technologie.

Il s'agit d'un moyen d'innovation qui repose sur la Big Data, l'Intelligence Artificielle (IA) et l'Internet des objets (IoT) tout au long de la chaîne de valeur afin d'améliorer l'efficacité du secteur de l'assurance.

Même si l'Insurtech fait traditionnellement référence à des startups spécia-

lisées dans la technologie, elle permet également aux entreprises d'assurance traditionnelles d'explorer des pistes précédemment intouchées, telles que les polices ultra-personnalisées, l'assurance à caractère social, l'utilisation des données provenant d'appareils connectés pour une meilleure tarification et un traitement rapide et personnalisé des demandes d'indemnisations et des réclamations.

Qu'en est-il des avantages de l'Assurtech ?

Le principe de l'Assurtech n'induit pas nécessairement une digitalisation de bout en bout, mais il s'agit de simplifier au maximum le parcours du client à tous les niveaux. Cela passe par la digitalisation de certains canaux, mais aussi par la possibilité d'être en contact avec de vrais conseillers clients et de choisir le canal de communication qui convient le mieux au client.

L'Assurtech peut ainsi offrir, par rapport à la commercialisation classique des produits d'assurance, certains

avantages tels que :

- Un gain de temps important grâce à la technologie;
- Un service client rapide, simple et personnalisé;
- Des tarifs moins élevés que chez les acteurs traditionnels;
- Le développement de contrats d'assurance sur-mesure;
- L'automatisation de certaines tâches relatives au traitement des sinistres et des réclamations.

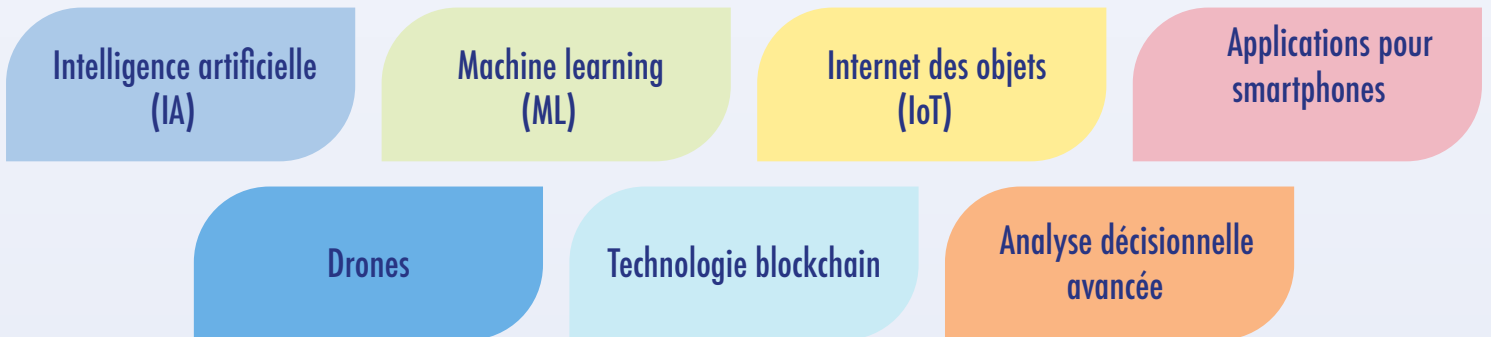
Par rapport à la gestion des sinistres, l'Assurtech vise à :

- Simplifier, accélérer et rendre la

gestion des sinistres plus transparente en utilisant l'analyse de données et les applications mobiles, ce qui permet aux clients de déclarer un sinistre en ligne ou via une application ;

- Évaluer les coûts des dommages et vérifier si le contrat d'assurance couvre le sinistre. Dans ce cas, des fonds peuvent être automatiquement envoyés pour rembourser les clients ;
- Suivre l'avancement des dossiers en temps réel à travers l'application, ce qui offre plus de transparence et de contrôle sur le processus.

Quelles sont les composantes qui participent à la création du futur de l'assurance ?



1. L'intelligence artificielle (IA)

Fait référence à des systèmes ou des machines qui imitent l'intelligence humaine pour effectuer des tâches et qui peuvent s'améliorer en fonction des informations collectées grâce à l'itération.

Le principe de l'IA consiste à reproduire puis dépasser la perception et les réactions des êtres humains, grâce au Machine Learning qui identifie des tendances dans les données afin de générer des prévisions. L'IA permet de :

- Mieux appréhender l'abondance des données disponibles ;
- Faciliter l'automatisation des tâches excessivement complexes ou répétitives à travers les prévisions générées.

2. Le machine learning (ML)

Est une forme d'intelligence artificielle (IA) qui est axée sur la création de systèmes qui apprennent, ou améliorent leurs performances, en fonction des données qu'ils traitent.

Il s'agit d'une science permettant de découvrir des répétitions (patterns) dans un ou plusieurs flux de données et d'en tirer des prédictions en se basant sur des statistiques. Le ML se base sur le forage de données pour fournir des analyses prédictives.

3. Le Big Data

Permet aux entreprises d'exploiter de très grandes quantités d'informations. Le big data se définit par le concept des 3 « V » :

- Volume des données disponibles ;
- Variété : types de données ;
- Vitesse : fréquence à laquelle les données sont générées, transférées et partagées.

Il existe de nombreuses applications pour le secteur de l'assurance comme la tarification basée sur l'usage et le profilage des typologies de conducteurs.

4. Les objets connectés

ou Internet of Things (IOT) est le réseau d'objets physique (terminaux) qui intègrent des capteurs, des logiciels et d'autres technologies qui permettent de se connecter à d'autres terminaux et systèmes en vue d'échanger des données grâce à des traitements informatiques au cloud, au Big Data, à l'analytique et aux technologies mobiles. On retrouve dans ce cadre :

- Les objets connectés directement à internet ;
- Le machine to machine -M2M- : communication entre machines et accès au système d'information sans intervention humaine que ce

soit Bluetooth, RFID, Wifi, 4G, etc ;

- Les « smart connected devices » tels que les tablettes ou smartphones.

5. La Blockchain

Est une technologie de stockage et de transmission d'informations, transparente, sécurisée et fonctionnant sans organe central de contrôle. Par extension, une Blockchain constitue une base de données qui contient l'historique de tous les échanges effectués entre ses utilisateurs depuis sa création. Cette base de données est sécurisée et distribuée.

Elle est partagée par ses différents utilisateurs, sans intermédiaire. La blockchain peut fluidifier les processus de souscription, de gestion de la vie des contrats et des sinistres. La blockchain peut être utilisée de trois façons :

- Pour du transfert d'actifs (monnaie, titres, actions...);
- Pour une meilleure traçabilité d'actifs et produits;
- Pour exécuter automatiquement des contrats (smart contracts).

6. L'analyse décisionnelle avancée

Suit quatre étapes pour transformer les données brutes en informations faciles à digérer.

Les trois premières, à savoir la collecte, l'analyse et la visualisation des données, préparent le terrain pour la dernière étape, à savoir la prise de décision. Désormais, les outils d'analyse décisionnelle automatisent de nombreux processus et font gagner du temps aux entreprises et leur épargnent des efforts inutiles.

Possibles applications de l'Assurtech en assurance

Développement de produit	Tarification	Marketing	Distribution	Gestion de contrat et sinistre
<ul style="list-style-type: none"> • Robotique/ télématique/IoT • Assurance basée sur l'utilisation • Risques émergents tels que le cyber-risk • Assurance de réseaux sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Big Data/ analytics pour identifier les nouvelles sources de sinistres • Techniques de souscription prédictive/ prescriptive • Intelligence artificielle (IA) pour affiner l'évaluation des risques 	<ul style="list-style-type: none"> • Positionner l'assurance comme plus centrée sur le client • Augmenter la fréquence des interactions • Big Data/ analytics pour la segmentation des marchés 	<ul style="list-style-type: none"> • Moins de face à face • Interaction multi-touch et omnicanale • Engagement des appareils intelligents • Gains d'efficacité dans les canaux hors ligne • Roboadvisors pilotés par l'IA 	<ul style="list-style-type: none"> • Big Data pour réduire la fraude et améliorer les processus de réclamation • Applications pour améliorer l'expérience client après-vente • Applications blockchain pour les contrats intelligents et gestion des réclamations

Ces applications permettent non seulement une accélération de la croissance du secteur, mais également la réduction des coûts liés à la présentation des contrats d'assurance :

Croissance	Réduction de coûts
<input type="checkbox"/> Améliorer l'expérience client	<input type="checkbox"/> Réduire les frais d'acquisition
<input type="checkbox"/> Améliorer le taux de montée en gamme	<input type="checkbox"/> Réduire les frais administratifs
<input type="checkbox"/> Améliorer le taux de vente croisée	<input type="checkbox"/> Réduire le taux de sinistralité

Expériences Assurtech

Expérience marocaine

Le marché de l'assurance au Maroc s'ouvre également à l'Assurtech via une nouvelle application officielle des assureurs conçue pour digitaliser et accélérer le traitement et le règlement des sinistres auto. La solution a démarré d'abord au niveau de la ville de Casablanca, phase dite « Sans constat papier », avant d'être déployée sur tout le territoire national.

Cette application a été conçue pour dématérialiser le constat amiable papier en générant un constat électronique. La solution permet donc de reprendre la même présentation ainsi que les mêmes informations présentes dans le constat en format papier.

Pour les constats établis de manière digitale par les agents constateurs, une attestation E-constat comportant le numéro du constat et le numéro d'immatriculation du véhicule est remise aux assurés pour permettre le téléchargement du constat électronique et procéder à la déclaration du sinistre auprès de leurs intermédiaires d'assurances (Agents, Courtiers et bureaux de gestion directe relevant des entreprises d'assurances).

Expériences Assurtech

LE MARCHÉ DES ASSURTECHS, A TRAVERS LE MONDE

Les innovations jugées les plus prometteuses par les organismes d'assurance sont celles permettant de mieux collecter, valoriser et sécuriser les données, notamment grâce à une utilisation accrue de l'intelligence artificielle.

Des pays à travers le monde déploient des technologies telles que l'IA, l'Internet des objets (IoT), les drones et la blockchain pour générer plus de valeur dans le marketing et la distribution, le développement et la souscription de produits, ainsi que dans la prévention des sinistres et le support client.

Prenons à titre d'exemple :

- I-Insured a lancé une application « Safe Driver Pay-How-You-Drive » (PHYD) basée sur l'IA qui offre aux assurés des primes plus basses et des incitations en fonction de leur comportement au volant¹.
- Union Insurance Company utilise également l'IA, qui utilise le traitement du langage naturel pour extraire les données des documents, pour émettre des polices d'assurance automobile en moins d'une minute pour la toute première fois aux Émirats arabes unis².
- Cinq acteurs régionaux de l'assurance - Aman Insurance, Al Wathba Insurance, National Takaful Co. (Watania), Noor Takaful et Oriental Insurance - ont collaboré avec la société insurtech Addenda pour adopter sa plateforme blockchain dans le cadre de leur stratégie de numérisation et pour rationaliser leurs processus^{3, 2}.

D'autres entreprises utilisent des chatbots et l'IA pour fournir un accès 24 heures sur 24 aux clients, comme la société américaine Lemonade qui propose une assurance aux propriétaires et aux locataires sans paperasse, des frais réduits et des réponses instantanées en utilisant des robots et des algorithmes ML.

D'autres assureurs facilitent la compréhension de leurs polices en utilisant la technologie de réalité augmentée (AR) : Des jardins Assurances, une entreprise canadienne qui offre des contrats retraite, a transformé le processus fastidieux de choix d'un régime de prestations en une expérience plus engageante grâce à une application AR qui utilise la vidéo pour expliquer les objectifs de retraite.

Des plateformes numériques automatisées sont également utilisées pour les demandes d'indemnisation. En utilisant l'IA pour comprendre les images attachées aux déclarations de sinistres, les assureurs réussissent à traiter les demandes en quelques minutes, à l'instar de :

- La compagnie d'assurance japonaise Fukuoka Mutual qui analyse les dossiers médicaux et les données sur les chirurgies et les séjours à l'hôpital grâce à un outil d'apprentissage automatique cognitif (ML) pour calculer les paiements ;
- ICICI Lombard a créé un processus de règlement des sinistres basé sur l'IA, qui peut être complété en une minute seulement.

1 - <https://middleeast-business.com/i-insured-offers-artificial-intelligence-based-pay-how-you-drive-insurance-in-the-uae/>

2 - <https://www.unioninsurance.ae/en-us/media-center/press-release-2018/union-insurance-develops-ai-empowered-motor-system/>

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

Expériences Assurtech

ASSURTECH, UN MARCHÉ EN PLEINE EXPANSION EN AFRIQUE

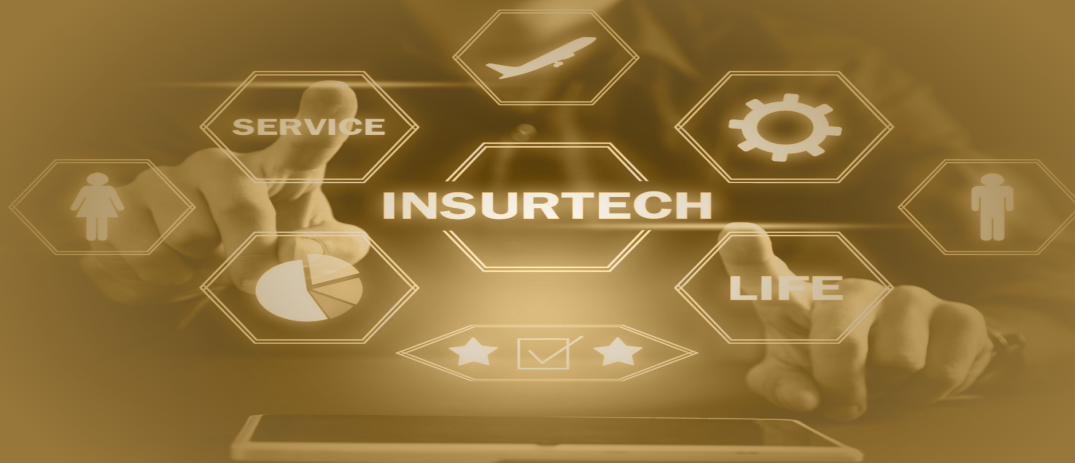
En Afrique, l'Assurtech s'inscrit sur une tendance à la hausse. Qu'il s'agisse d'assurés, d'intermédiaires, de compagnies d'assurance et/ou de réassurance, les opérateurs sont tous concernés, sachant que les domaines investis vont de la relation client à l'intelligence artificielle et la personnalisation des offres.

Proposer des services connectés et accessibles représente la nouvelle stratégie des assurances sur le continent. Grâce à l'innovation numérique et à la digitalisation du secteur, les activités assurantielles pourront permettre « une réduction du coût de service aux clients », « une rationalisation des processus internes », mais « surtout la mise à disposition au plus grand nombre d'une expérience client enrichie ». En effet, l'enjeu des start-ups de l'assurance est de « démocratiser » les souscriptions et de « rétablir » la confiance des consommateurs envers les acteurs du marché.

Les Assurtechs ont réussi à lever 15,7 milliards USD de fonds en 2021 et ont enregistré 58 opérations de fusion et d'acquisition. En 2022, un record trimestriel est atteint avec 26 fusions conclues en l'espace de trois mois⁴.

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





CELLULE

«INNOVATION & INSURTECH»

Interview avec Mme Salma Berrada,

Responsable cellule Innovation & Insurtech au sein de l'ACAPS

Tout d'abord, qu'est-ce qu'une «Insurtech» pour vous ?

Une Insurtech est une startup exerçant dans le secteur de l'assurance. Elle s'appuie sur les nouvelles technologies pour introduire des innovations qui donnent lieu à de nouveaux produits, modèles économiques et processus.

L'Insurtech est une industrie en plein essor dans le monde. Elle concerne toute la chaîne de valeur de l'assurance: d'abord le produit d'assurance en soi, sa distribution, sa souscription et la gestion de sinistres qui en découle.

La distribution en ligne est certes ce qui est le plus proposé puisque cela requiert peu de technologie et présente généralement de faibles barrières à l'entrée. Toutefois, il est à noter que le taux de succès constaté de ce mode de distribution reste faible et qu'il existe de nombreuses autres tendances qui ont émergé ces dernières années et qui présentent également un potentiel élevé pour le développement du secteur : la mise en place de nouveaux produits d'assurance (couvrant notamment de nouveaux risques : risques climatiques,

IT et cyber par exemple), l'assurance embarquée ou « open insurance », l'assurance à l'usage, l'assurance indicielle, l'assurance basée sur la technologie blockchain ou encore plus simplement la mise en place de technologies à destination des courtiers & agents traditionnels en place.

L'Autorité vient de mettre en place une cellule dédiée à l'innovation et à l'Insurtech que vous supervisez. A qui s'adresse-t-elle et quels sont les objectifs clés de sa création ?

Conformément à l'article 6 de la loi 64-12, l'Autorité « œuvre au développement des activités relevant de son champ d'intervention et au respect des bonnes pratiques pour leur conduite. Elle contribue également à une meilleure prise de conscience et sensibilisation dans ce domaine ».

Ainsi, à travers la mise en place de la cellule « innovation & Insurtech », l'Autorité se donne les moyens nécessaires de mener à bien cette mission introduite au niveau de la loi. En effet, pour l'instant, le secteur de l'assurance au Maroc se limite à quelques produits classiques

seulement : l'automobile, l'épargne, l'accident du travail, la maladie et le décès représentent à eux seuls près de 90% des primes émises. Par ailleurs, même si le chiffre d'affaires du secteur est en perpétuelle croissance, les résultats dégagés sont en stagnation depuis plusieurs années attestant d'une forme de saturation du modèle économique actuel, basé principalement sur les assurances obligatoires et de groupe (pour les moyennes et grandes entreprises) et fortement dépendant des performances financières des placements.

Il en ressort que la diversification des produits et l'innovation dans la manière de les consommer sont les clés pour attirer de nouveaux usagers et donner ainsi un souffle nouveau au secteur, étant donné que la digitalisation a profondément transformé nos habitudes de consommation.

Ainsi, la cellule s'adresse à la fois aux acteurs traditionnels de l'assurance et aux porteurs de projets innovants : les insurtechs. A travers la mise en place de cette cellule, l'Autorité a pour ambition de favoriser l'émergence d'acteurs innovants en mettant en place un « one stop shop » pour les Insurtechs à fort potentiel de développement, qui les accompagnera dans leur mise en conformité réglementaire. La cellule entend également accompagner les acteurs traditionnels en leur fournissant un appui réglementaire pour le développement de nouveaux produits et pour l'amélioration de leur parcours client.

La cellule se donne également pour mission de contribuer à la montée en compétences de l'ensemble des parties prenantes du secteur par le biais de l'organisation d'ateliers, d'instances d'échange et d'événements durant lesquels les parties prenantes pourront

échanger et apprécier les opportunités offertes par l'innovation via les nouvelles technologies.

Par quoi les acteurs traditionnels de l'assurance pourraient-ils commencer pour favoriser l'émergence en interne de produits et processus innovants ?

Les acteurs traditionnels utilisent actuellement la majorité de leurs ressources pour maintenir leur compétitivité et leur chiffre d'affaires sur un certain nombre de produits qui se comptent sur les doigts de la main et qui, malheureusement, arrivent à saturation.

Pourtant, les employés du secteur de l'assurance sont certainement ceux qui connaissent le mieux les frustrations des clients et les problématiques du secteur. Ils ont donc toutes les clés pour activer de nouveaux leviers de croissance. Encore faut-il que ces derniers puissent baigner dans un environnement qui leur permet :

- de tester rapidement des idées sans craindre l'échec ;
- de bénéficier de réelles incitations à entreprendre.

Ainsi, tant les entreprises d'assurance que le réseau de distribution sont appelés à renforcer leurs compétences en matière de nouvelles technologies et à mettre en place des mécanismes favorisant l'intrapreneuriat.

Par ailleurs, les acteurs traditionnels peuvent également travailler avec des Insurtechs sous plusieurs formes, dont par exemple :

- **Les partenariats** : les Insurtechs et les acteurs traditionnels de l'assurance peuvent conclure un partenariat pour offrir des produits d'assurance innovants aux clients. Dans ce cas, l'assureur traditionnel peut ap-

porter son expertise et sa solvabilité, tandis que l'Insurtech peut apporter son innovation et sa technologie.

- **Les licences de marque** : un acteur traditionnel de l'assurance peut décider de lancer sa propre marque et de collaborer avec une Insurtech pour développer et gérer cette marque. Cela peut être une option intéressante pour l'assureur traditionnel qui souhaite rester compétitif.
- **L'Investissement** : un assureur traditionnel de l'assurance peut décider d'investir dans une Insurtech pour profiter de son innovation et de sa technologie. Cela peut être une option intéressante s'il souhaite se positionner sur de nouveaux segments de marché ou améliorer ses processus de souscription et de gestion des assurances.

L'ACAPS participe cette année au programme « BimaLab Insurtech Accelerator» (Bima Lab), pourriez-vous nous en dire davantage ?

Le programme « BimaLab Insurtech Accelerator » (BimaLab) par FSD Africa a été mis en place pour relever les défis auxquels les Insurtechs sont confrontés en Afrique, tels que le renforcement des compétences, l'accès au financement, les obstacles réglementaires ainsi que l'accès à des partenariats stratégiques.

Depuis la création du programme, le BimaLab a permis à 40 Insurtechs au Kenya, au Ghana et au Nigeria de gagner en visibilité et d'obtenir des ressources à l'échelle de leurs innovations. 20 Insurtechs issues du programme ont jusqu'à présent réussi à signer des accords de partenariat stratégique et à amener leurs produits au marché.

Ces Insurtechs ont développé quelque 43 produits, atteint plus de 500 000 clients et ont levé plus d'1 million de dollars de capital.

Le Maroc, à travers notre Autorité et avec 9 autres pays africains, participe à la session 2023 du Bima Lab. Ainsi, trois Insurtechs marocaines ont été sélectionnées pour participer au programme, il s'agit de Sigma.ai, Chari et Alikar.

Mis à part sa participation au Bima Lab, quelles sont les autres actions que l'Autorité entend lancer en faveur de l'innovation au sein du secteur de l'assurance ?

L'Autorité, à travers la cellule « Innovation & Insurtech » a structuré tout un programme sur trois piliers dont le déploiement devrait démarrer dès la fin de l'année 2023. L'aide financière de bailleurs de fonds pour ce faire n'est pas exclue.

Il s'agit, en premier lieu, de «l'accompagnement» qui vise à créer un «pipe» d'Insurtechs et de projets innovants favorisant l'inclusion assurantielle afin de développer l'innovation et l'entrepreneuriat dans le secteur.

A cette composante s'ajoute le deuxième pilier « Ecosystème » qui vise à faciliter les collaborations entre les parties prenantes de l'écosystème assurantiel au Maroc et à identifier les partenariats win-win que l'Autorité pourrait nouer afin d'optimiser l'impact.

Quant au troisième pilier qu'est «la Réglementation», il vise à promouvoir des réformes réglementaires sur le moyen-long terme afin de favoriser l'innovation dans le secteur de l'assurance.



LA PROTECTION DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Le Maroc a accompagné sa politique de libéralisation de l'économie et d'ouverture sur les marchés extérieurs par l'adoption des mesures législatives, réglementaires et institutionnelles visant à renforcer la protection du consommateur.

L'accent mis sur cette protection est justifié par le déséquilibre des rapports qui prime généralement entre professionnels et particuliers. Ces derniers, toujours présumés comme étant en position de faiblesse, sont à la merci du fournisseur de produit ou de service qui, grâce aux informations qu'il détient, ses compétences, et sa dimension financière, possède plus de poids dans le cadre de leurs interactions. C'est dans ce sens et par souci de transparence et d'efficacité des marchés qu'un cadre réglementaire spécifique existe pour la protection des droits des consommateurs.

Le consommateur est, selon l'article 2 de la loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur « toute personne physique ou morale qui acquiert ou utilise pour la satisfaction de ses besoins non professionnels des produits, biens ou services qui sont destinés à son usage personnel ou familial. »

Tandis que le fournisseur est défini par le même article en tant que « toute personne physique ou morale qui agit dans

le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale. »

Comment le Maroc protège-t-il ses consommateurs ?

Afin de veiller aux droits du consommateur, le Maroc, dispose d'un arsenal juridique très riche dont le texte majeur est le Dahir formant code des Obligations et Contrats.

D'autres lois traitent du sujet de manière directe ou indirecte, notamment :

- Le Dahir du 23 Kaada 1332 (14 octobre 1914) sur la répression des fraudes dans la vente des marchandises et des falsifications des denrées alimentaires et des produits agricoles ;
- La loi n° 009-71 du 21 Chaabane 1391 (12 octobre 1971) relative aux stocks de sécurité ;
- La loi n° 06-99 sur la liberté des prix et de la concurrence du 5 juin 2000, abrogée et remplacée par la loi n° 104-12 relative à la liberté des prix et de la concurrence du 30 juin 2014 ;
- Loi n°24-09 relative à la sécurité des produits et des services et complétant le dahir du 9 ramadan 1331 (12 août 1913) formant code des obligations et des contrats, promulguée par le dahir n°1-11-140 du 16 ramadan 1432 (17 août 2011) ;

- Et la loi n°28- 07 relative à la sécurité sanitaire des produits alimentaires du 11 février 2010.

Malgré les différents apports de ces textes à la protection du consommateur, il était nécessaire d'élaborer une loi dédiée à la protection du consommateur, consolidée et multidimensionnelle : de ce besoin est née la loi n°31-08 édictant des mesures de protection du consommateur.

Quelles sont les apports de la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur ?

La loi n° 31-08 complète le dispositif juridique existant en matière de protection du consommateur et met en place un cadre favorable pour la promotion du rôle des associations de protection du consommateur. Elle se fixe comme objectifs de :

- Assurer une information claire, objective et loyale au consommateur (prix, étiquetage, conditions de vente) ;
- Renforcer la protection des intérêts économiques du consommateur (interdiction ou réglementation de certaines pratiques commerciales) ;
- Rééquilibrer les relations consommateur-fournisseur (interdiction des clauses abusives, garantie, crédit) ;
- Renforcer le mouvement consommateur en permettant aux Associations de protection des consommateurs d'être reconnues d'utilité publique et autorisées à ester en justice.

Droits garantis aux consommateurs :

1. LE DROIT AU CHOIX : qui garantit au consommateur sa liberté d'acheter en fonction de ses besoins et de ses moyens.

Tout consommateur de bien ou de service a le droit de choisir, librement et en connaissance de cause, celui qui cor-

respond le mieux à ses moyens et ses besoins. Ainsi, le consommateur est en droit de disposer d'une information claire et précise sur le produit ou le service recherché. En outre, tout fournisseur doit fournir les renseignements ou les outils susceptibles de lui permettre de faire un choix rationnel compte tenu de sa situation.

2. LE DROIT À L'INFORMATION : Le droit à l'information du consommateur permet de l'éclairer et de le protéger. Selon l'Article 3 de la loi 31-08: «Tout fournisseur doit mettre, par tout moyen approprié, le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du produit, du bien ou du service et lui fournir les renseignements susceptibles de lui permettre de faire un choix rationnel compte tenu de ses besoins et de ses moyens».

3. LE DROIT À LA RÉTRACTATION :

La loi 31-08 stipule que le consommateur a le droit de se rétracter dans un délai fixé par la même loi. L'Article 36 précise ainsi que : «Le consommateur dispose d'un délai :

- de sept jours pour exercer son droit de rétractation ;
- de trente jours pour exercer son droit de rétractation, si le fournisseur n'honore pas son engagement de confirmer par écrit les informations prévues dans les articles 29 et 32.

Et cela, sans avoir à se justifier, ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. »

De plus, une information sur les conditions et les modalités d'exercice de son droit de rétractation doit être communiquée au consommateur par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison, tel que prévu par l'article 32 de la loi 31-08.

4. LE DROIT À L'ÉCOUTE ET À LA REPRÉSENTATION :

L'article 152 de la loi n° 31-08 stipule que « Les associations de protection du consommateur, constituées et fonctionnant conformément à la législation et la réglementation en vigueur relatives au droit d'association, assurent l'information, la défense et la promotion des intérêts du consommateur, et concourent au respect des dispositions de la présente loi ».

Ce droit confère au consommateur la possibilité, lors d'un litige avec un fournisseur, d'être conseillé, orienté et de se faire représenter par une association de protection du consommateur ou APC.

5. LE DROIT À LA PROTECTION DES INTÉRÊTS ÉCONOMIQUES DU CONSOMMATEUR :

Il s'agit notamment de certaines pratiques commerciales comme la publicité promotionnelle, les ventes avec primes, les soldes, les loteries, les ventes à distance, etc.

Droit du consommateur : les clauses abusives

Qu'est-ce qu'une clause abusive ?

En matière de droit de consommation, une clause est considérée comme abusive quand elle instaure un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des deux parties au contrat.

L'interdiction des clauses abusives :

Les clauses abusives ont pour objet de conférer un avantage excessif aux professionnels en leur permettant de se soustraire, en partie ou en totalité, à leurs obligations légales ou contractuelles. C'est dans ce sens que la loi n°31-08 consacre un titre (Titre III) à la protection du consommateur contre certaines clauses, dont le caractère abusif s'apprécie « en se référant, au moment de la conclusion du contrat, à toutes les cir-

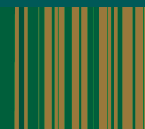
constances qui entourent sa conclusion, de même qu'à toutes les autres clauses du contrat. Il s'apprécie également au regard de celles contenues dans un autre contrat lorsque la conclusion ou l'exécution de ces deux contrats dépendent juridiquement l'un de l'autre. », comme le précise l'article 15 de la loi.

L'article 19 de la même loi interdit, de ce fait, ces clauses en précisant que : « Sont nulles et de nul effet les clauses abusives contenues dans les contrats conclus entre fournisseur et consommateur.

Le contrat restera applicable dans toutes ses autres dispositions s'il peut subsister sans la clause abusive précitée. »

Des exemples de clauses abusives sont les clauses ayant pour objet ou pour effet dans les contrats de vente:

- De supprimer ou de réduire le droit à réparation du consommateur en cas de manquement par le fournisseur à l'une de ses obligations ;
- De réserver au fournisseur le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du produit, du bien à livrer ou du service à fournir ;
- D'exclure ou de limiter la responsabilité légale du fournisseur en cas de mort d'un consommateur ou de dommages corporels causés à celui-ci, résultant d'un acte ou d'une omission du fournisseur ;
- D'exclure ou de limiter de façon inappropriée les droits légaux du consommateur vis-à-vis du fournisseur ou d'une autre partie en cas de non-exécution totale ou partielle ou d'exécution défectueuse par le fournisseur d'une quelconque des obligations contractuelles, y compris la possibilité de compenser une dette envers le fournisseur avec une créance qu'il aurait contre lui ;



L'ACAPS a pour mission fondamentale de veiller à la préservation des droits des assurés et bénéficiaires de contrats.

Protection des assurés

La protection des assurés et bénéficiaires de contrats est une préoccupation qui est à la base de l'instauration de la réglementation et du contrôle des assurances. Cette protection s'exerce à trois niveaux :

- Au niveau des opérateurs (contrôle des assureurs et intermédiaires) ;
- Au niveau de la conclusion du contrat d'assurance;
- Au niveau de l'exécution du contrat.

L'ACAPS œuvre à amener les entreprises et intermédiaires d'assurances à mettre en place les procédures et moyens nécessaires permettant de répondre de manière effective, continue et efficiente à deux principales exigences :

- L'information des citoyens sur les caractéristiques des offres de couverture disponibles en vue de leur permettre de prendre des décisions éclairées quant aux contrats d'assurances et sur les modalités pratiques d'exécution desdits contrats.
- Le traitement équitable des assurés, notamment en ce qui concerne la prise en charge de leurs demandes et réclamations, la bonne exécution des obligations et engagements pris

au titre des contrats d'assurances ainsi que la conception et la commercialisation de produits d'assurances répondant aux besoins des différents groupes de consommateurs.

A cet effet, l'Autorité s'assure de l'adéquation du dispositif mis en œuvre par les assureurs et les intermédiaires d'assurances pour se conformer à ces exigences.

Elle contrôle également la conformité des produits d'assurances commercialisés à la réglementation en vigueur et s'assure du respect des droits des assurés et bénéficiaires de contrats d'assurance tel que prévus par les dispositions réglementaires et les clauses contractuelles.

Elle veille en outre, à travers une veille et un contrôle régulier, au respect, par les acteurs du secteur d'assurance, des bonnes pratiques pour la conduite de leur activité.

Publications et évènements

Lutte contre la corruption : L'ACAPS et l'INPPLC sensibilisent les intermédiaires d'assurance

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

L'ACAPS a organisé cinq sessions de formation au profit des intermédiaires d'assurance, respectivement à Casablanca, Rabat, Fès et Marrakech.

<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>

<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>

L'ACAPS a hébergé le séminaire du Groupe des Contrôleurs d'Assurance Francophones (GCAF)

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

L'ACAPS a reçu la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA)

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

لقاء رقمي مع
هيئة مراقبة التأمينات
والاحتياط الاجتماعي

Nwde7 Lik Taamin
كل ما خاص بكم تعرفوه على
التأمين التكميلي عبر المرض

يؤنس اللماط
ئيس قسم ترويج الممارسات الجيدة
والعلاقات مع المؤسسة لهم

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

acaps
www.acaps.ma

FACEBOOK

NWEDE7 LIK TAAMIN L'ASSURANCE MALADIE COMPLÉMENTAIRE

Dans le cadre des missions de l'Autorité en matière de promotion de l'éducation financière dans les domaines relevant de son champ d'intervention, l'Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale (ACAPS) a organisé, le mardi 7 mars 2023, un webinar destiné au grand public sur la thématique « l'assurance maladie complémentaire ».

À LIRE ÉGALEMENT

E-Wassit Taamine est une plateforme de formation en e-learning au profit des intermédiaires d'assurance développée en partenariat avec l'Université Internationale de Rabat. Gratuit, ce programme de formation 100% en ligne vous permettra de renforcer vos compétences professionnelles et d'obtenir un « Certificat » en Intermédiation d'Assurance» lors de la validation des six thèmes déclinés à travers ce programme. La Formation est toujours accessible pour tous les participants ainsi qu'aux nouveaux participants qui souhaitent s'inscrire sur la plateforme.

Il est à rappeler qu'un 7ème thème portant sur « l'assurance inclusive » sera mis en ligne sous peu.

Thématiques du Programme

