La Protection des Assurés au Maroc : Mécanismes en Place

La Protection des assurés au cœur des missions de l'ACAPS

Présentation au GCAF
Bruxelles 28.01.2025

ROYAUME DU MAROC

acaps
Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale

Plan de la présentation



Autorité de contrôle des assurances et de la prévoyance sociale

Présentation de l’Autorité

Missions principales



Protection des assurés : Cadre réglementaire

Code des assurances et loi 64-12

Dahir des Obligation et Contrats

Loi 31-08 relative à la protection des consommateurs



Mécanismes de protection des assurés

Contrôle des pratiques commerciales

Suivi des produits d’assurance

Sensibilisation et éducation financière

Traitement des réclamations

L'Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale (ACAPS) est une autorité de régulation indépendante chargée du contrôle et de la supervision des secteurs des assurances et de la prévoyance sociale au Maroc.
L'ACAPS veille à la stabilité des secteurs relevant de son champ d'intervention et à la protection des droits des assurés et bénéficiaires de contrats, ainsi que des adhérents et affiliés aux régimes de prévoyance sociale.

Statut

- Créée en 2016 par la loi n°64-12, l'ACAPS est une personne morale de droit public.
- L'ACAPS est une autorité indépendante :
  - Soumise au contrôle de la Cour des Comptes;
  - Autonome sur le plan budgétaire;
  - Dispose d'une gouvernance spécifique.

Autorité de contrôle des assurances et de la prévoyance sociale



Le contrôle prudentiel des Entreprises d'Assurances et de Réassurance et des Organismes de Prévoyance Sociale



L'organisation des secteurs des assurances et de la prévoyance sociale



La protection des assurés



La protection des adhérents, affiliés et bénéficiaires des prestations



La normalisation et régulation des secteurs des assurances et de la prévoyance sociale



La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme



Le renforcement de la stabilité financière et de la surveillance macroprudentielle

Autorité de contrôle des assurances et de la prévoyance sociale

Présentation de l'Autorité

Missions principales



Le contrôle prudentiel des Entreprises d'Assurances et de Réassurance et des Organismes de Prévoyance Sociale

L'ACAPS surveille de près la santé financière des entreprises d'assurances et de réassurance et des régimes de prévoyance sociale.



L'organisation des secteurs des assurances et de la prévoyance sociale

L'autorité structure et organise le marché en accordant ou en retirant les autorisations nécessaires aux entreprises d'assurances et aux intermédiaires d'assurance pour exercer leurs activités.



La protection des assurés

L'ACAPS s'assure que les entreprises d'assurances et les intermédiaires d'assurance fournissent une information claire et complète aux assurés et traitent ces derniers de manière équitable.



La protection des adhérents, affiliés et bénéficiaires des prestations :

L'Autorité veille au respect, par les organismes de prévoyance sociale, des droits et des règles de protection des affiliés, adhérents et bénéficiaires des prestations.

Autorité de contrôle des assurances et de la prévoyance sociale

La normalisation et régulation des secteurs des assurances et de la prévoyance sociale :

L'ACAPS est investie d'un pouvoir réglementaire. Elle prend ainsi des circulaires, propose au gouvernement des projets de textes législatifs et réglementaires et donne son avis au sujet des projets de textes qui lui sont

La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme :

L'ACAPS est chargée de veiller au respect par les organismes assujettis à son contrôle des dispositions de la loi 43-05 relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux.

Le renforcement de la stabilité financière et de la surveillance macroprudentiell e:

L'ACAPS contribue activement à la stabilité du système financier via une analyse et un suivi permanent des risques pesant sur les secteurs des assurances et de la retraite.

Plan de la présentation



Autorité de contrôle des assurances et de la prévoyance sociale

Présentation de l’Autorité

Missions principales



Protection des assurés : Cadre réglementaire

Code des assurances et loi 64-12

Dahir des Obligation et Contrats

Loi 31-08 relative à la protection des consommateurs



Mécanismes de protection des assurés

Contrôle des pratiques commerciales

Suivi des produits d’assurance

Sensibilisation et éducation financière

Traitement des réclamations

Protection des assurés : Cadre réglementaire

Code des assurances et loi 64-12

Dahir des Obligation et Contrats

Loi 31-08 relative à la protection des consommateurs

Loi n°64-12 portant création de

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.

De même, l'Autorité veille au respect par les entités soumises à son contrôle des **règles de protection** des assurés, des bénéficiaires de contrats d'assurance et des affiliés et ce, conformément aux dispositions de la loi n° 17-99 portant code des assurances et des dispositions législatives et réglementaires relatives à la prévoyance sociale.

- Développement des activités soumises à l'Autorité
- La veille sur le respect des bonnes pratiques
- La veille sur le respect des règles de protection des assurés
- La sensibilisation
- Le pouvoir d'instruction des réclamations

Protection des assurés : Cadre réglementaire

Code des assurances et loi 64-12

Dahir des Obligation et Contrats

Loi 31-08 relative à la protection des consommateurs

Loi n°17-99 portant Code des



Information

Phase précontractuelle (notice/projet de contrat)

À la souscription (remise du contrat)

Durant le contrat (relevé d'information annuel, avis d'échéance…)



Forme et contenu du contrat d'assurance

Forme du contrat (écrit et signé, clauses en caractères très apparents, clauses rappelées au dessus de la signature…)

Contenu du contrat (droits et obligations définis, mentions obligatoires, droit de résiliation, droit à la restitution de prime…)

Protection des assurés : Cadre réglementaire

Code des assurances et loi 64-12

Dahir des Obligation et Contrats

Loi 31-08 relative à la protection des consommateurs

Dahir formant code des Obligation et

- Le principe de consensualisme
- La protection du consentement
- L’exigence de capacité de contracter
- Fixation des conditions de modification de contrat

Protection des assurés : Cadre réglementaire

Code des assurances et loi 64-12

Dahir des Obligation et Contrats

Loi 31-08 relative à la protection des consommateurs

Loi n°31-08 édictant des mesures de protection des

- Information du consommateur
- Protection contre les clauses abusives
- Abus de faiblesse
- Pratiques commerciales : publicité
- Pratiques commerciales : vente à distance et démarchage
- Refus et subordination de vente
- Droit à la rétractation

Plan de la présentation



Autorité de contrôle des assurances et de la prévoyance sociale

Présentation de l’Autorité

Missions principales



Protection des assurés : Cadre réglementaire

Code des assurances et loi 64-12

Dahir des Obligation et Contrats

Loi 31-08 relative à la protection des consommateurs



Mécanismes de protection des assurés

Contrôle des pratiques commerciales

Suivi des produits d’assurance

Sensibilisation et éducation financière

Traitement des réclamations

Mécanismes de protection des assurés

Contrôle des pratiques commerciales
Suivi des produits d’assurance
Sensibilisation et éducation financière
Traitement des réclamations

L'objectif principal du contrôle des pratiques commerciales mené par l'ACAPS est de garantir une relation équilibrée et transparente entre les acteurs du secteur des assurances (assureurs, intermédiaires) et leurs clients (assurés, souscripteurs, bénéficiaires). Il vise à instaurer une relation de confiance et à contribuer au développement sain du secteur.



Réseau de distribution

Intermédiaires d’assurance
Bancassurance
Établissements de paiement
…



Entreprises d’assurance

Mécanismes de protection des assurés

Contrôle des pratiques commerciales
Suivi des produits d'assurance
Sensibilisation et éducation financière
Traitement des réclamations

Réseau de distribution

Intermédiaires d'assurance
Bancassurance
Établissements de paiement
…

Contrôle des pratiques commerciales

- Respect des obligations légales
- Remise des contrats
- Information de l'assuré
- Conseil de l'assuré
- Traitement équitable des assurés

Sanctions administratives / pénales

- Amendes
- Avertissement
- Blâme
- Retrait temporaire d'agrément
- Retrait total d'agrément

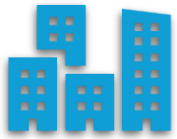
Mécanismes de protection des assurés

Contrôle des pratiques commerciales

Suivi des produits d'assurance

Sensibilisation et éducation financière

Traitement des réclamations



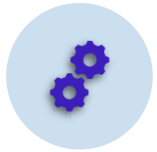
Entreprises d'assurance



Missions sur place sur des thématiques précises



Contrôle des sites de vente en ligne



Amélioration du processus d'indemnisation



Projet de digitalisation de contrôle des assureurs



…

Mécanismes de protection des assurés

Contrôle des pratiques commerciales

Suivi des produits d'assurance

Sensibilisation et éducation financière

Traitement des réclamations

Contrôle des produits d'assurance

Renforcement de la transparence

Amélioration et simplification du processus d'indemnisation

Clarté des clauses contractuelles et équilibre contractuel

Lancement de nouvelles offres de couverture

Développement de l'offre assurantielle

Instruction des demandes d'autorisations de souscription d'assurances à l'étranger

Traitement des différentes requêtes afférentes aux conditions de couverture

Difficultés liées à la souscription d'assurance, mise en place de nouvelles offres et nouveaux systèmes de couverture, questions relatives aux tarifs, assistance des départements ministériels, …

Mécanismes de protection des assurés

Contrôle des pratiques commerciales
Suivi des produits d'assurance
Sensibilisation et éducation financière
Traitement des réclamations



Sensibilisation et formation des opérateurs

- Plateforme E-learning
- Webinaires
- Newsletters
- Guides
- Ateliers de sensibilisation

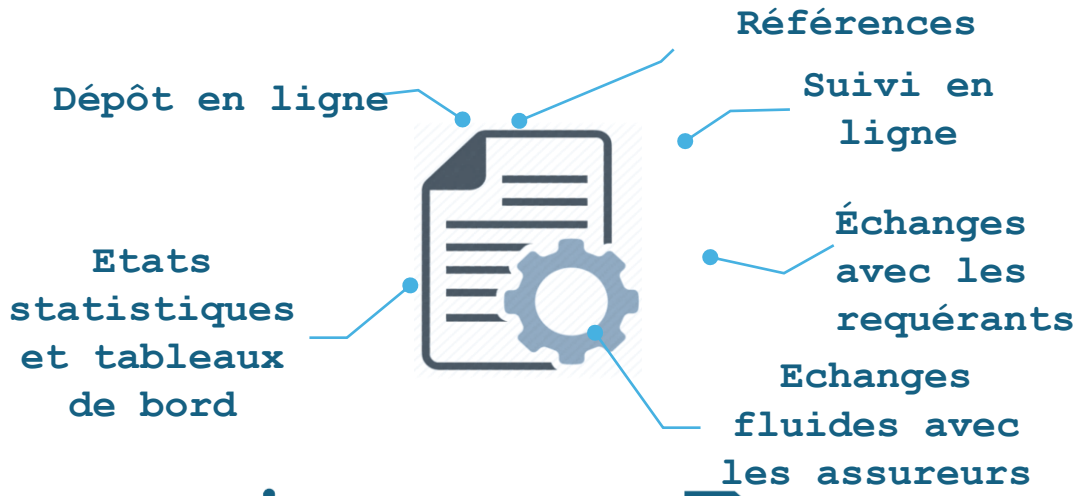
Education financière et sensibilisation des consommateurs

- Capsules radiophoniques
- Guides
- Fiches conseil, dicos, step by step…
- Webinaires
- Vidéos-motion
- Réseaux sociaux
- Partenariats médiatiques …



Mécanismes de protection des assurés

Contrôle des pratiques commerciales
Suivi des produits d'assurance
Sensibilisation et éducation financière
Traitement des réclamations



Mission consacrée par la loi portant création de l'ACAPS.

Plateforme électronique de gestion des réclamations (accessible sur *www.acaps.ma).*

Convention signée avec les assureurs pour fluidifier les échanges et raccourcir les délais de résolution.

4214 réclamations reçues en 2023, dont 82% clôturées sont en faveur des plaignants.

Autorité de contrôle des assurances et de la prévoyance sociale

- Présentation de l’Autorité
- Missions principales

Protection des assurés : Cadre réglementaire

- Code des assurances et loi 64-12
- Dahir des Obligation et Contrats
- Loi 31-08 relative à la protection des consommateurs

Mécanismes de protection des assurés

- Contrôle des pratiques commerciales
- Suivi des produits d’assurance
- Sensibilisation et éducation financière
- Traitement des réclamations