



خطوة بخطوة

إذا لم تكن راضيا عن تعويضك
- التأمين -



الخطوة الأولى

إذا لم تكن راضيا عن التعويض المحدد من طرف المؤمن نتيجة وقوع حادثة (حادثة سير...), فتأكد أولا من العناصر الواردة في عقد التأمين الخاص بك، لا سيما:

- الخصومات المطبقة على مبلغ التعويض (خلوص التأمين، القاعدة النسبية، جزء المسؤولية...);
- الضمانات غير المستحقة;
- شروط التصريح بالحادثة;
- التهلك المطبق على السيارة;
- ...



الخطوة الثانية

بعد تأكدك من كل العناصر، وكنت تعتقد بأنك ما زلت متضررا، توجه إلى مؤمنك وأخبره بعدم رضاك ومبررات ذلك. اختر السبل الودية دائما في البداية. إن لم تنجح الطريقة الودية، لا تتردد في إرسال طلب كتابي واضح إلى مؤمنك على شكل بريد إلكتروني أو رسالة مضمونة مع إشعار بالتوصل أو عبر مفوض قضائي.



الخطوة الثالثة

بناء على طلبك، يجب على شركة التأمين أن تقوم باستدعاء خبير يمثلها، مهمته تحرير تقرير في هذا الشأن، على أساسه ستتخذ الشركة قرارها. من أجل إنجاز هذا التقرير، يجب على الخبير الأخذ بعين الاعتبار الصور المأخوذة، الإصلاحات التي أجريت، وحالة الممتلك موضوع التأمين.

لديك الحق أن تطلب من المؤمن خبرة مضادة.



الخطوة الرابعة

إذا استمر الخلاف مع مؤمنك، يمكنك إيداع شكاية لدى هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي. ويمكنك إيداعها مباشرة على الموقع الإلكتروني www.acaps.ma أو إرسالها عبر البريد أو إيداعها مباشرة في مقر الهيئة.

في حالة ما إذا لم يتم حل النزاع بينك وبين مؤمنك، وكانت قيمة النزاع تتجاوز 5000 درهم، يمكنك اللجوء إلى وسيط التأمين (www.mediateurassurance.ma) من أجل حل النزاع بالتراضي. تجدر الإشارة إلى أن اللجوء إلى وسيط التأمين، لا يمكن أن يتم إلا في حالة عدم اللجوء إلى القضاء.



الخطوة الخامسة

ستقوم هيئة مراقبة التأمينات و الاحتياط الاجتماعي بدراسة شكايتك بصفتها هيئة مراقبة قطاع التأمينات، وإذا لزم الأمر، ستراسل شركة التأمين. إذا تبين أن شركة التأمين لم توف بالتزاماتها تجاهك ستتخذ هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي الإجراء الأنسب، وفقا لأحكام القانونية وفي نطاق اختصاصاتها.

يجدر التذكير أنه يمكنك اللجوء في أي وقت إلى القضاء.