



acaps

هيئة مراقبة التأمينات
والاحتياط الاجتماعي



المملكة المغربية



دليل المؤمن

ROYAUME DU MAROC



acaps

Autorité de Contrôle des Assurances
et de la Prévoyance Sociale

دليل المؤمن

فهرس

6	ماذا يقصد بعقد التأمين؟
6	لماذا نؤمن؟
7	ماذا نؤمن؟
8	المراحل الواجب اتباعها من أجل اكتابة عقد تأمين
9	ما هي العناصر التي يجب الانتباه إليها عند اكتابة عقد التأمين؟
11	ما هي حقوقكم برسم عقد التأمين؟
12	ماهي التزاماتكم
13	الطعون والشكايات
14	نصائح عملية

ماذا يقصد بعقد التأمين؟

عقد يتعهد بمقتضاه شخص يسمى المؤمن أن يعوض شخصا آخر يسمى المؤمن له عن خسارة احتمالية يتعرض لها هذا الأخير، مقابل مبلغ مالي يدعى القسط الذي يقوم المؤمن له بدفعه إلى المؤمن.

يرتكز التأمين على التعاون في تحمل المخاطر واشتراك المساهمات المالية بين المؤمن لهم.

لماذا نؤمن؟

التأمين هو وسيلة للتخفيف من عدم قدرة الأفراد على مواجهة المخاطر المحدقة بأموالهم أو بسلامتهم البدنية، وكذا الأضرار التي تترتب عنها مسؤوليتهم.

كما يمكن للتأمين أن يشكل وسيلة للادخار ولاسيما في إطار التأمين على الحياة حيث يتم ضمان إيراد أو رأسمال للمستفيد مقابل أقساط التأمين المؤداة.

من جهة أخرى، وبغية مواجهة الأخطار التي يتسبب فيها الأفراد تجاه الأعيان، فقد ألزم المشرع التأمين على بعض المخاطر (المسؤولية المدنية على العربات البرية ذات محرك مثلا). لذلك يجب على الأشخاص الخاضعين لهذه الإلزامية اكتتاب عقد التأمين لاستيفائها.





ماذا نؤمن ؟

1 - يمكنكم تأمين أموالكم التي لكم مصلحة في حمايتها من التلف (مسكنكم، تجهيزاتكم الخاصة أو المهنية، سياراتكم، سلعكم...) ضد المخاطر المحدقة (حريق، حادث، سرقة، تكسر.....).

2 - يمكنكم تأمين العواقب المالية لتغطية مسؤوليتكم عندما تسببون أضرارا بدنية أو مادية للغير.

3 - يمكنكم أن تؤمنوا على أنفسكم لتغطية التبعات المالية التي قد تتحملونها أنتم أو أحد أقاربكم نتيجة المس بسلامتكم الجسدية.

4 - كما يمكنكم من خلال التأمين تكوين ادخار يسمح لكم بمواجهة نقص في مواردكم في المستقبل أو مواجهة تكاليف غير متوقعة.

المراحل الواجب اتباعها من أجل اكتابة عقد تأمين :

1- تحديد احتياجاتكم وإمكانياتكم : ماذا ستؤمنون؟ ضد أي واقعة؟ ولأي مدة؟ وماهي تقريبا الكلفة المالية اللازمة للحصول على هذا التأمين؟



2- اطلبوا من مستشاركم في التأمين عرضا للتأمين يغطي احتياجاتكم؛

3- أجبوا على الأسئلة التي يطرحها مستشاركم في التأمين شفويا أو عن طريق استمارة تسمى اقتراح التأمين، لتمكين المؤمن من تقييم الخطر المراد تغطيته ومن تحديد شروط تلك التغطية؛



4- ينصح بقراءة مشروع عقد التأمين المقترح عليكم للتأكد من ملاءمته لتغطية احتياجاتكم وأنكم تستطيعون تحمل مبلغ التأمين (يرجى الاطلاع أدناه على العناصر التي يتعين عليكم الانتباه إليها جيدا عند اكتابة العقد)؛



5- عندما لا يستجيب عقد التأمين لاحتياجاتكم وإمكانياتكم اطلبوا من مستشاركم في التأمين إدخال التغييرات الممكنة والتي تناسب متطلباتكم وتمكن من توسيع نطاق التغطية وتخفيض الثمن. (استبعاد إحدى الضمانات أو شراء أحد الاستثناءات، أو تغيير خلوص التأمين أو سقف التغطية...)



6- كما يمكنكم مقارنة جميع عروض التأمين لدى عدة مؤمنين. إضافة إلى مبلغ التأمين، يتعين أيضا الأخذ بعين الاعتبار بقية العناصر المكونة من قبيل، يمكنكم مراقبة العناصر المكونة للتغطية (الضمانات، الاستثناءات، السقف، خلوص التأمين...) عند مقارنة عروض التأمين؛



7- لا توقعوا إلا عقد التأمين الذي ترونه ملاءمًا، لأن توقيعكم يعني موافقتكم على مضمون العقد وبالتالي تصبح الحقوق والواجبات التي ينص عليها العقد ناجزة.

ملاحظة مهمة : في انتظار إعداد بوليصة التأمين يمكن للمؤمن تسليمكم مذكرة التغطية: والتي تثبت وجود اتفاق بينكما.

ما هي العناصر التي يجب الانتباه إليها عند اكتتاب عقد التأمين ؟

ينبغي عليكم الانتباه للعناصر التالية :

تصريح المؤمن له: يجب أن تولوا الانتباه لصحة المعلومات المدلى بها إلى المؤمن، والتثبت من إدراجها في العقد.

كل تصريح خاطئ من لديكم، حتى لو كان غير متعمد، قد يكون سببا في فقدان جزء من حقوقكم أو جميعها.

- نطاق التغطية: يجب عليكم مراجعة نطاق الضمانات للتأكد من أن العقد يلبي احتياجاتكم في التغطية ومناسبا لمواصفات المخاطر الخاصة بكم. كما أن هناك عدة عناصر يجب أخذها بعين الاعتبار لتحديد نطاق الضمان:

- موضوع الضمان: تحديد الوقائع والأموال والأشخاص موضوع التغطية.

- الاستثناءات: هي الأحوال التي عند تحققها يرفض المؤمن تعويض الخطر المؤمن أو تخفيض مبلغ التعويض. يجب أن تكون الاستثناءات محددة ومكتوبة بحروف جد بارزة.

- سقوط الحق: فقدان الحق في التعويض بالنسبة لحادث معين على إثر إخلال المؤمن له بأحد التزاماته.

- سقف الضمان: المبلغ الذي يشكل الحد الأقصى لالتزام المؤمن. كل تجاوز لهذا السقف، يتحمله المؤمن له.

- تاريخ سريان الضمان: يجب عليكم الانتباه إلى التاريخ الذي يبدأ فيه سريان مفعول الضمان، وفي حالة غياب الإشارة إليه، يسري أثر العقد من تاريخ إبرامه.

- خلوص التأمين: هو المبلغ الذي يبقى على عاتقكم في حال وقوع الحادث، وبالتالي لا يتحمله المؤمن، ولذلك يجب عليكم معرفة مبلغه أو طريقة تحديده.



- **مدة التغطية:** يجب الانتباه إلى مدة العقد وما إذا كان محدد المدة (يتوقف عن إنتاج آثاره في تاريخ انتهاء الصلاحية المنصوص عليه في العقد) أو يتم تجديده ضمناً (قابل للتجديد تلقائياً من مدة إلى أخرى إذا لم يطلب أي من الطرفين إنهاء العقد).

- **شروط التنفيذ:** ينبغي قراءة بوليصة التأمين جيداً لمعرفة الشروط الواردة فيها والالتزام بالاستفادة من الضمان.

- لا تترددوا في طلب أي معلومة ترونها مهمة من مستشاركم في التأمين قبل أو بعد اكتتاب عقد التأمين.

عليكم الانتباه إلى جميع الشروط المكتوبة بأحرف بارزة جداً، والتي تتعلق بصفة عامة بمعلومات تهتم حالات البطلان وسقوط الحق في التعويض وانعدام التأمين، وكذا المعلومات التي يتم التذكير بها قبل التوقيع.

ما هي حقوقكم برسم عقد التأمين؟

في إطار عقد التأمين، يتمتع المؤمن له بمجموعة من الحقوق أهمها:

- الحق في الحصول على التعويض أو المبلغ المحدد بموجب شروط العقد وفي الأجل المتفق عليه، عند حدوث الخطر المؤمن عليه أو عند انتهاء العقد بالنسبة لتأمينات الأشخاص؛

- الحق في فسخ العقد قبل حلول أجله طبقاً للحالات المنصوص عليها في القانون أو المقررة بموجب العقد واسترجاع جزء القسط أو الاشتراك المتعلق بالفترة التي لم يعد فيها الخطر سارياً حينما تكون هذه الحالة منصوص عليها في القانون أو في العقد؛

- ينبغي على المؤمن، في حالة الامتداد الضمني للعقد وعند تجديده، إشعاركم بمبلغ القسط المستحق وكذا تاريخ أدائه. (تاريخ حلول الأجل)؛

- الحق في إخباركم بكل تغيير يطرأ على شروط العقد، الذي يجب إثباته بواسطة ملحق؛

- الحق في معرفة وضعيتكم السنوية وكذا التسديدات المسبقة للاخار عن طريق الاسترداد أو التسبيق في إطار الشروط القانونية والتعاقدية، وذلك بالنسبة لبعض أنواع عقود التأمين على الحياة والرسملة.

ماهي التزاماتكم

- أداء قسط التأمين في التواريخ المحددة لهذا الغرض في العقد.
- إخطار المؤمن في حالة وقوع الحادث داخل الآجال المحددة في العقد.
- إخبار المؤمن بكل التغييرات المتعلقة بالخطر المؤمن عليه في التواريخ المحددة لهذا الغرض.
- عندما يكون قسط التأمين متغيرا (تبعاً لرقم المعاملات، وكتلة الأجر)، يجب عليكم القيام بالتصريحات الضرورية لتحديد هذا القسط في الآجال المحددة في العقد.
- إخبار المؤمن في حالة تعدد التأمينات: إذا قمتم بالتأمين على نفس المصلحة وضد نفس الخطر لدى عدة مؤمنين يجب عليكم أن تخبروا فوراً كل مؤمن بوجود مؤمن آخر.
- من شأن عدم احترام واحد من الالتزامات المذكورة أن يؤدي إلى فقدان الحق في التعويض.

الطعون والشكايات

إضافة إلى إجراءات ممارسة الطعن طبقا للقواعد العامة، تم وضع وسيلتين من أجل حل النزاعات التي قد تواجهكم مع المؤمن.

(1)- الوسيط

في حالة وجود نزاع في عقد التأمين ولم يتم التوصل لتوافق حوله العقد مع مخاطبكم المعتاد (وسيط التأمين) أو المصالح المختصة لدى مقابلة التأمين المعنية (مصلحة المستهلكين، الشكايات...) لا تترددوا في اختيار طريق الوساطة في حل نزاعكم مع مقابلة التأمين المعنية. أأالبنتلت

يمكن الإطلاع على شروط ومسطرة الوساطة على الموقع الإلكتروني للوسيط أو الموقع الإلكتروني لمؤمّنكم.

(2)- هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي

وفقا للمادة 7 من القانون رقم 64.12 القاضي بإحداث هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي، تتمتع الهيئة بسلطة البحث في شكايات زبناء شركات التأمين ووسطائهم.

غير أنه، إذا كنتم تريدون القيام بشكاية ضد إحدى المؤسسات الخاضعة لمراقبة الهيئة، يستحسن توجيهها بداية إلى الشركة أو الشخص المعني بالشكاية. إذا بقي النزاع قائما بعد هذه المرحلة يمكنكم التقدم بالشكاية لدى الهيئة عن طريق إحدى الوسائل المتاحة لكم. تقوم الهيئة بدراسة شكايتكم باعتبارها هيئة للمراقبة ثم تقوم بعد ذلك باتخاذ المتعين طبقا لأحكام التشريعات الجاري بها العمل وفي إطار احترام سلطاتها وللمساطر المعتمدة من لدها في هذا الباب.

نصائح عملية

احرصوا على أن تكون الشكايات الموجهة إلى الهيئة واضحة، تتضمن موضوع النزاع والخطوات التي قمتم بها لدى مقابلة التأمين على إثر هذا النزاع، ومرفقة بنسخ لجميع الوثائق الخاصة بموضوع النزاع، والاحتفاظ بأصول هذه النسخ.

يمكن توجيه شكايتكم عن طريق :

- البريد العادي على العنوان التالي:

هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي، شارع العرعرا،
حي الرياض، الرباط- المغرب،

- البريد الإلكتروني من خلال

contact@acaps.ma

الموقع الإلكتروني

www.acaps.ma



هيئة مراقبة التأمينات
و الاحتياط الاجتماعي

المملكة المغربية



العنوان: شارع العرعار، حي الرياض - الرباط

الهاتف: 5 38 06 08 18 (+212)

الفاكس: 01 / 5 38 06 08 99 (+212)

البريد الإلكتروني: contact@acaps.ma

الموقع الإلكتروني: www.acaps.ma