



**Circulaire n°DAPS/EA/12/19 du 09 mars 2012  
relative à la fourniture à distance d'opérations d'assurances**

La présente circulaire vise à instaurer un cadre pour les entreprises d'assurances et de réassurance, les intermédiaires d'assurances et toutes autres entités autorisées à présenter les opérations d'assurances souhaitant exploiter les différents moyens mis à leur disposition par les techniques de communication pour la fourniture à distance d'opérations d'assurances.

Dans ce cadre, cette circulaire reprend pour l'essentiel les différentes règles portant sur les contrats conclus à distance prévues par la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur et la loi n° 53-05 relative à l'échange électronique de données juridiques et rappelle certaines dispositions de la loi n° 17-99 portant code des assurances et ses textes d'application applicables à cette nouvelle technique de fourniture d'opérations d'assurances.

A ce titre, les entreprises d'assurances et de réassurance (à travers leurs bureaux directs), les intermédiaires d'assurances et les autres entités autorisées à présenter les opérations d'assurances qui décident de recourir à cette technique de commercialisation sont invités à respecter les dispositions ci-après :

**Article premier :** La fourniture d'opérations d'assurances au moyen d'une technique de communication à distance est régie par la loi n° 17-99 portant code des assurances, les dispositions du chapitre 2 du titre IV de la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur et la loi n° 53-05 relative à l'échange électronique de données juridiques.

**Article 2 :** Pour l'application du chapitre 2 du titre IV de la loi n° 31-08 précitée, il y a lieu d'entendre :

- le souscripteur, personne physique ou morale qui souscrit un contrat d'assurances pour la satisfaction des ses besoins non professionnels, là où est mentionné le consommateur ;
- l'entreprise d'assurances et de réassurance (à travers ses bureaux directs), l'intermédiaire d'assurances, l'entité autorisée à présenter les opérations d'assurances là où est mentionné le fournisseur ;
- le montant total de la prime ou cotisation là où est mentionné le prix total.

**Article 3 :** La fourniture à distance d'opérations d'assurances ne peut être assurée que par les entreprises d'assurances et de réassurance (à travers leurs bureaux directs), les intermédiaires d'assurances et les autres entités autorisées à présenter les opérations d'assurances, désignés ci-après par "les opérateurs", et dans les conditions prévues par loi n° 17-99 précitée. Elle ne peut être exercée qu'à partir d'un local autorisé par la Direction des assurances et de la prévoyance sociale (DAPS) et par un salarié ayant les compétences techniques requises en matière de présentation des opérations d'assurances sous la responsabilité du représentant responsable ou du salarié responsable de l'opérateur.

**Article 4 :** Les entreprises d'assurances et de réassurance sont invitées à accompagner leurs agents qui veulent présenter à distance des opérations d'assurances en mettant, notamment, à leur disposition toute l'assistance technique et logistique nécessaire pour mener à bien cette opération.

**Article 5 :** Les opérateurs doivent permettre aux souscripteurs d'accéder facilement aux conditions contractuelles de l'offre d'assurances et d'en prendre connaissance sur la page d'accueil de leur site électronique ou sur tout autre support de communication comportant cette offre.

En cas de fourniture d'assurance par voie électronique, ces conditions doivent être mises à la disposition des souscripteurs d'une manière permettant leur conservation et leur reproduction.

**Article 6 :** La page d'accueil du site électronique et le support de communication comportant une offre à distance d'opérations d'assurances émanant d'un bureau direct doivent indiquer l'adresse de ce bureau direct et la dénomination de l'entreprise d'assurances dont il relève suivie, en caractères uniformes et apparents, de la mention "Entreprise régie par la loi n° 17-99 portant code des assurances", sa forme juridique, le montant de son capital social ou, le cas échéant, de son fonds d'établissement, l'adresse de son siège social et son numéro d'inscription au registre du commerce.

Lorsque l'offre émane d'un intermédiaire d'assurances, la page d'accueil du site électronique et/ou le support de communication utilisé doivent indiquer le nom ou la dénomination sociale de l'intermédiaire d'assurances suivi(e) de la mention "Intermédiaire d'assurances régi par la loi n° 17-99 portant code des assurances" ainsi que le numéro et la date de son agrément.

Pour les offres des autres entités autorisées à présenter les opérations d'assurances, il y a lieu de préciser la dénomination de l'entité, le numéro et la date de son agrément ainsi que l'adresse de l'agence concernée.

**Article 7 :** Dans le cas d'une fourniture à distance d'opérations d'assurances utilisant le téléphone, la personne en contact avec le souscripteur doit indiquer expressément au début de la conversation son identité, en précisant sa qualité et la dénomination sociale de l'opérateur et s'il s'agit d'un appel téléphonique à l'initiative de l'opérateur, l'entreprise d'assurances et de réassurance concernée ainsi que l'objet commercial de la communication.

Une procédure écrite décrivant les différents points devant être traités au cours de l'entretien téléphonique doit être mise à la disposition de la personne en charge des communications téléphoniques avec le souscripteur.

**Article 8 :** Toute offre de contrat d'assurances à distance doit comporter les informations suivantes :

- L'identification des principales caractéristiques des couvertures proposées, notamment les garanties assorties des exclusions, les limites de garanties et, éventuellement, les franchises ;
- Les modalités de paiement des primes ou cotisations ;
- L'existence, le cas échéant, du droit de rétractation prévu à l'article 36 de la loi n° 31-08 susvisée ;
- Le coût de la technique de communication à distance utilisée.

Ces informations doivent être communiquées aux souscripteurs de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

L'offre de contrat d'assurances par voie électronique doit comporter en sus :

- Les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique et, notamment, les modalités selon lesquelles les parties se libèrent de leurs obligations réciproques ;
- Les langues proposées pour la conclusion du contrat ;
- Les modalités d'archivage du contrat par l'opérateur et les conditions d'accès au contrat archivé.

En outre, l'opérateur doit avant la conclusion du contrat rappeler au souscripteur ses différents choix et lui permettre de confirmer sa demande ou de la modifier selon sa volonté et ce, sans préjudice des dispositions de la loi n° 53-05 précitée.

**Article 9 :** Préalablement à la souscription du contrat, l'opérateur doit remettre au souscripteur la notice d'information prévue à l'article 10 de la loi n° 17-99 précitée qui décrit notamment les garanties assorties des exclusions, le prix y afférent et les obligations de l'assuré.

En outre, et avant la conclusion du contrat, le souscripteur doit recevoir, par écrit ou sur un support durable mis à sa disposition :

- La confirmation des informations mentionnées au 1<sup>er</sup> paragraphe de l'article 8 ci-dessus, à moins que l'opérateur n'ait satisfait à cette obligation avant la conclusion du contrat ;
- Les modalités d'examen des réclamations éventuelles au sujet du contrat ainsi que les coordonnées de la structure (adresse, numéro de téléphone) où ces réclamations peuvent être présentées ;
- Les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation prévu à l'article 36 de la loi n° 31-08 susvisée en communiquant, notamment, à l'intéressé un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice de ce droit ;
- Les conditions de résiliation du contrat.

**Article 10 :** Les informations nécessaires pour la conclusion du contrat d'assurance peuvent être :

- soit, transmises à l'opérateur par voie électronique dans les conditions prévues au titre premier du livre premier du dahir formant code des obligations et des contrats tel qu'il a été complété par la loi n° 53-05 précitée ,

- soit, recueillies au moyen d'un formulaire transmis par l'opérateur par voie électronique aux souscripteurs ou mis à la disposition de ces derniers via le site internet. Dans ce cas, l'offre d'assurance à distance doit prévoir les moyens techniques permettant aux souscripteurs, avant la conclusion du contrat, d'identifier les erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger.

**Article 11 :** Les opérateurs ainsi que les entreprises d'assurances et de réassurance concernées sont tenus de veiller, quelle que soit la technique de communication à distance utilisée, à la satisfaction des exigences prévues par la loi n° 43-05 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et par la circulaire n° DAPS/EA/11/16 du 4 juillet 2011 relative à l'application par le secteur des assurances des dispositions de ladite loi.

**Article 12 :** En application de l'article 5 de l'arrêté n° 2240-04 du 27 décembre 2004 relatif au contrat d'assurance tel qu'il a été modifié et complété, le contrat d'assurance conclu à distance doit être signé par les parties et remis au souscripteur.

**Article 13 :** Ne peuvent être fournis à distance que les contrats d'assurances, dont les spécimens ont été transmis à la DAPS en application de l'article 247 de la loi n° 17-99 précitée, ayant fait l'objet d'une décision relative à leur commercialisation ou n'ayant pas soulevé d'observations de la part de la DAPS dans le délai de 30 jours visé au 3<sup>ème</sup> alinéa de l'article 247 précité.

Préalablement à la mise en service du site internet relatif à la fourniture d'opérations d'assurances à distance, l'opérateur doit communiquer une fiche de présentation du site à la DAPS qui peut demander d'y accéder. En outre, toute modification de ce site doit faire l'objet d'une fiche descriptive qui sera communiquée à la DAPS préalablement à sa mise en œuvre.

**Article 14 :** Les opérateurs sont tenus d'assurer la confidentialité, la sécurité et la protection des données à caractère personnel fournies par les souscripteurs pour la conclusion du contrat.

**Article 15 :** La présente circulaire entre en vigueur à compter du 16 avril 2012.

Pour le Ministre de l'Economie et des Finances  
Le Directeur des Assurances et de la  
Prévoyance Sociale

Signé : Hassan BOUBRIK