

الى السيد وزير النقل واللوجيستيك المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

المشاكل التي يتعرض لها الزبناء مع شركات التأمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته, و بعد.

تعرف العلاقة بين الزبناء وشركات التأمين بالمغرب عدة مشاكل نتيجة طبيعة العلاقة التي تؤطر الطرفين، والتي يشوبها الكثير من الحيف والإجحاف في حق زبناء هذه الشركات، فرغم كل التغيرات التي طالت هذا القطاع إلا أنه ولسوء الحظ ظلت الكفة الراجحة في صف شركات التأمين بدون التفكير في حق ومصلحة الزبون المغلوب على أمره، وهو أمر يزكيه اليوم حالة التخبط وعدم الوضوح التي تربط هذه الشركات بزبنائها.

من بين المشاكل التي تطبع العلاقة بين الطرفين (المؤمن والزبون) العقد المبرم بين شركات التأمين والزبون الذي يعرف عدة بنود مبهمه وغير واضحة تستغلها شركات التأمين لصالحها من خلال سلك مساطر بيروقراطية معقدة للغاية تمر بالمراحل التالية:

- تصريح بالأضرار في حالة وجود تأمين شامل؛
 - محضر شرطة أو الدرك الملكي؛
 - معاينة ودية بحضور معاين شركات التأمين؛
 - معاينة ودية بين طرفي الحادثة.
- وفي الحالة الأخيرة يجد الزبون نفسه أمام جملة من المشاكل تصل الى حد رفض ملفه من الأساس، وبالتالي حرمانه من حقه في التعويض عن الخسائر وهو أبرز بند أدى بموجبه تكلفة التأمين...

تعيين الخبير وما يلي ذلك من مساطر معقدة وثغرات تحول دون استفادة المستهلك من حقوقه المؤدى عنها.

وهنا يجب أن نوضح لكم السيد الوزير المحترم، أنه ولهذه الغاية فهناك ثلاثة أنواع من شركات الخبرة تابعة لشركات التأمين وتؤتمر بأوامرها وما يترتب عن ذلك من انعدام الاستقلالية والحياد، وهو ما يدفع الزبون ثمنه غالبا.

إن شركات الخبرة تلتزم في خبراتها بإتباع التعليمات الموضوعية من طرف شركات التأمين من خلال أنظمة العمل المفروضة عليهم لتحديد قيمة الإصلاحات والتعويضات التي تبقى بعيدة كل البعد عن القيمة والتعويضات الحقيقية والعادلة التي يجب على شركات التأمين تأديتها، وهذا ما يدل على تبعية شركات الخبرة لشركات التأمين، وعلى أن هذه الأخيرة هي القاضي والطرف في الآن ذاته، ولاي وجد أي قانون على وجه الأرض يؤيد ما تفعله.

لذا أسألكم السيد الوزير المحترم عن الإجراءات التي ستتخذونها من أجل وضع إطار قانوني جديد عادل يضمن حقوق الجميع ويراعي مصلحة جميع الأطراف.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

مولاي المهدي الفاطمي