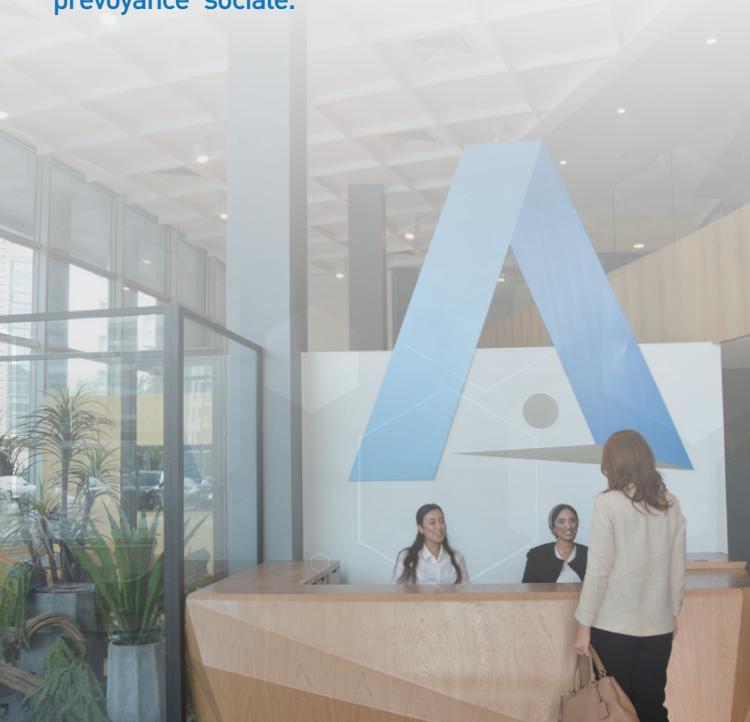




# PLATEFORME DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

L'Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale (ACAPS) met à votre disposition une plateforme de gestion des réclamations au profit des assurés, affiliés et adhérents.

Accessible depuis son site internet [www.acaps.ma](http://www.acaps.ma), la plateforme vous permet d'introduire une réclamation concernant l'un des secteurs soumis au contrôle de l'ACAPS : secteur des assurances ou secteur de la prévoyance sociale.



## A quoi sert-elle ?

La plateforme de gestion des réclamations vous permet :



De déposer une réclamation à travers un formulaire détaillé qui favorise un traitement rapide;



De recevoir des accusés de réception et des notifications par e-mail;



De disposer d'un numéro de réclamation pour suivre l'état d'avancement du dossier;



De communiquer, en cas de besoin, les informations complémentaires et les pièces justificatives nécessaires.

## Comment l'utiliser ?

### 1. Accéder à la plateforme des réclamations

Pour introduire votre réclamation, accédez au site web de l'ACAPS: [www.acaps.ma](http://www.acaps.ma), puis cliquez sur l'onglet «**E-services**».

Il vous sera, par la suite, proposé de sélectionner le secteur concerné par votre réclamation: «**E-réclamation Assurance**» ou «**E-réclamation Prévoyance Sociale**».

### 2. Soumettre une nouvelle réclamation

Une fois que vous accédez à la plateforme, cliquez sur «**Déposer une réclamation**», ensuite au niveau de l'onglet «**Soumettre une réclamation**», cliquez sur «**Commencer la démarche**» et renseignez les informations nécessaires relatives à la réclamation, au réclamant et/ou ses ayants droits.



### 3. Suivre une réclamation

Pour suivre l'état d'avancement de votre réclamation, au niveau de l'onglet «**suivre ma réclamation**», cliquez sur «**accéder**». Le formulaire suivant s'affiche:

Suivi de ma réclamation :

Veuillez saisir ci-dessous le numéro ainsi que l'adresse email ou le téléphone saisis lors du dépôt.

Numéro :

Email :

ou

Téléphone portable :

Saisissez le numéro de la réclamation ainsi que l'e-mail ou le numéro de téléphone portable, préalablement communiqués à l'ACAPS, puis cliquez sur valider.

Un tableau de bord détaillé s'affiche. Vous pouvez alors effectuer les opérations suivantes:

- Visualiser le détail de la réclamation;
- Echanger avec l'ACAPS et transmettre tout document ou information complémentaire;
- Clôturer la réclamation.

*NB : Les réclamations envoyées par courrier à l'Autorité seront saisies par nos services sur cette plateforme.*

*Les réclamants, ayant soumis leurs réclamations par écrit et qui souhaitent bénéficier du service de suivi en ligne, sont invités à communiquer leur adresse email et/ou numéro de téléphone portable à l'adresse : [helpdesk\\_reclamation@acaps.ma](mailto:helpdesk_reclamation@acaps.ma).*