



## ما هي أهميتها؟

تتمكن المنصة الإلكترونية المتعلقة بتدبير الشكايات من:

إيداع الشكاية عبر استمارة مفصلة تسمح بتسريع معالجتها؛



الحصول على إيصال بالاستلام وإشعارات عبر البريد الإلكتروني؛



الحصول على رقم الشكاية لتتبع مآل الملف؛



تقديم المعلومات الإضافية والوثائق الضرورية، إن لزم الأمر.



## كيف يمكن استعمالها؟

### 1. ولوج منصة الشكايات

من أجل وضع شكايتكم، يرجى الدخول إلى موقع هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي: [www.acaps.ma](http://www.acaps.ma)، ثم الضغط على خانة «الخدمات الإلكترونية».

سيكون بإمكانكم بعد ذلك اختيار القطاع الذي تدرج في إطاره شكايتكم: «شكاية إلكترونية - التأمين» أو «شكاية إلكترونية- الاحتياط الاجتماعي».

### 2. إيداع شكاية جديدة

بمجرد ولوجكم إلى المنصة، يتعين الضغط على زر «إيداع شكاية»، ثم الضغط، على مستوى خانة «وضع شكاية»، على زر «بدء الإجراء» وملئ الاستمارة المتعلقة بالمعلومات الخاصة بالشكاية والمعلومات الخاصة بالمشركي و/أو ذوي حقوقه.

### 3. تتبع الشكاية

من أجل تتبع وضعية شكايتكم، يتعين الضغط على خانة «تتبع الشكاية»، حيث ستظهر على الشاشة الاستمارة التالية:

تتبع شكايتي :

الرجو إدخال الرقم والبريد الإلكتروني أو الهاتف المستعمل عند التقديم.

الرقم :

البريد الإلكتروني :

أو

الهاتف المحمول :

تأكيد

ومن أجل المتابعة، يتعين عليكم إدخال رقم الشكاية وكذا البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف النقال المصروح/المقدم مسبقا للهيئة والضغط على «تأكيد». ويمكنكم بعد ذلك:

- عرض تفاصيل الشكاية،
- أو التواصل مع الهيئة والإدلاء بمعلومات أو وثائق إضافية حول الشكاية،
- أو إغلاق الشكاية.

ملحوظة: تقوم مصالح الهيئة، بإدخال الشكايات المرسلة عبر البريد العادي، إلى المنصة الإلكترونية.

بالنسبة للمشتكين الذين تقدموا بشكاياتهم كتابة، والذين يرغبون في تتبعها عبر المنصة الإلكترونية، يمكنهم إرسال عنوان بريدهم الإلكتروني وأو رقم هاتفهم النقال، مصحوبا برقم شكايتهم، عبر العنوان التالي: [helpdesk\\_reclamation@acaps.ma](mailto:helpdesk_reclamation@acaps.ma)

## المنصة الإلكترونية لتدبير الشكايات

تضع هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي رهن إشارتكم على موقعها الإلكتروني [www.acaps.ma](http://www.acaps.ma)، منصة خاصة بالشكايات لفائدة المؤمن لهم والمنخرطين والمشتركين. ويمكنكم هذه المنصة من وضع شكاية تهم أحد القطاعين الخاضعين إلى رقابة الهيئة: قطاع التأمينات وقطاع الاحتياط الاجتماعي.

