



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, 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 ?

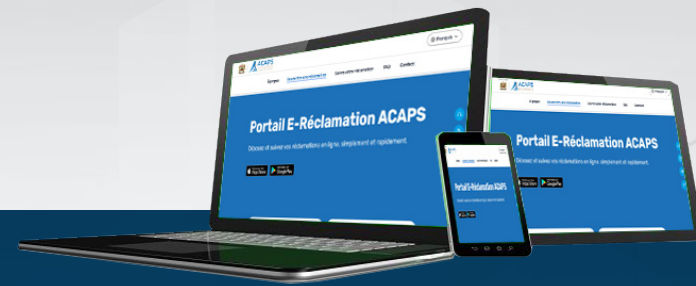
1. Accéder à la plateforme des réclamations

Pour introduire votre réclamation, accédez au site web de l'ACAPS: www.acaps.ma, 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. Un code vous sera envoyé par e-mail ou par SMS, selon le cas, afin de valider votre identité et poursuivre le processus. Dès que vous finalisez toutes les étapes, un numéro de suivi vous sera attribué.



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:

À propos	Soumettre une réclamation	Suivre votre réclamation	FAQ	Contact
Référence	Email	Téléphone	Rechercher	
Ex: REC-2024-0001	Ex: nom@domaine.com	Ex: 06 00 00 00 00		

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.