

ROYAUME DU MAROC



GUIDE D'UTILISATION

E-RÉCLAMATIONS ACAPS

ROYAUME DU MAROC



ACAPS

هيئة مراقبة التأمينات و الاحتياط الاجتماعي

المعتمد | الترخيص | المراقبة | التفتيش | التفتيش | التفتيش

Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale

GUIDE D'UTILISATION

E-RÉCLAMATIONS ACAPS

| Table des matières

1. Introduction	6
2. Accès au Portail Réclamant	6
PARTIE 1 – SOUMISSION D’UNE RÉCLAMATION (ASSURANCE)	8
Accès à la soumission	9
Étape 1 – Informations du réclamant	10
Étape 2 – Informations sur la réclamation	12
Étape 3 – Message et pièces jointes	12
Étape 4 – Questionnaire	14
Étape 5 – Récapitulatif	16
Confirmation	16
PARTIE 2 – SUIVI D’UNE RÉCLAMATION	18



| Table des Figures

Figure 1 :Écran d'accueil du Portail E-Réclamation ACAPS	6
Figure 2 : Sélection de l'onglet «Soumettre une réclamation»	9
Figure 3 : Fenêtre de choix du type de réclamation	9
Figure 4 : Formulaire des informations personnelles du réclamant	10
Figure 5 : Vérification de l'adresse email par code OTP	11
Figure 6 : Saisie des informations relatives à la réclamation	12
Figure 7 : Rédaction du message de la réclamation	12
Figure 8 : Ajout des pièces jointes	13
Figure 9 : Réponses au questionnaire obligatoire	14
Figure 10 : Récapitulatif des informations saisies	15
Figure 11 : Fenêtre de confirmation de soumission	16
Figure 12 : Message de succès et génération de la référence	17
Figure 13 : Accès à la rubrique «Suivre votre réclamation»	19
Figure 14 : Page de recherche d'une réclamation	19
Figure 15 : Vérification de l'identité par code OTP	20
Figure 16 : Résultat de la recherche - Affichage du tableau	21
Figure 17 : Page de suivi de la réclamation (Informations détaillées du dossier)	22
Figure 18 : Section «Échange avec ACAPS»	23
Figure 19 : Formulaire d'envoi d'un nouveau message	24
Figure 20 : Timeline dynamique	24
Figure 21 : Réponse définitive de l'ACAPS	25
Figure 22 : Demande de réouverture	26
Figure 23 : Clôture de la réclamation	27
Figure 24 : Questionnaire de satisfaction	27
Figure 25 : Affichage des réponses au questionnaire	28



■ 1. Introduction

Le présent guide s'adresse aux citoyens, assurés, affiliés, adhérents et ayants droit souhaitant déposer une réclamation ou suivre son traitement via le portail E-Réclamation de l'Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale (ACAPS).

Mis en place par l'ACAPS, le portail E-Réclamation vise à faciliter le dépôt, le suivi et le traitement des réclamations relevant des secteurs des assurances et de la prévoyance sociale, à travers un service accessible en ligne.

Ce guide a pour objectif d'accompagner les utilisateurs dans l'utilisation du portail en présentant ses principales fonctionnalités et les démarches à suivre pour :

- soumettre une nouvelle réclamation ;
- suivre l'état d'avancement d'une réclamation déjà déposée.

Il a pour vocation de faciliter la prise en main du portail et d'assurer une utilisation optimale des services mis à la disposition des réclamants..

■ 2. Accès au Portail Réclamant

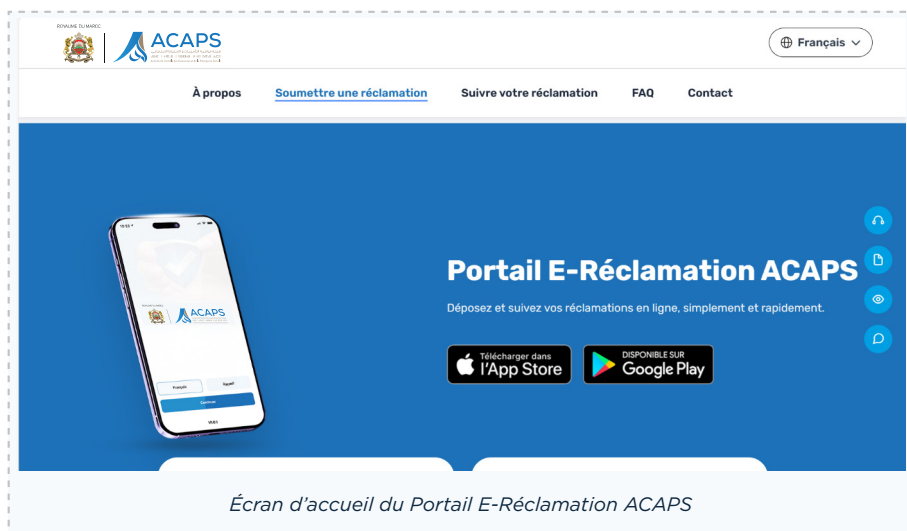
L'utilisateur peut accéder au portail **E-Réclamation** via le lien dédié disponible sur le site de l'ACAPS.

Une fois sur la page d'accueil, le portail présente les deux principales fonctionnalités mises à la disposition des utilisateurs :

- **Soumettre une réclamation** : permet de déposer une nouvelle réclamation relative aux secteurs des assurances ou de la prévoyance sociale ;
- **Suivre une réclamation** : permet de consulter l'état d'avancement d'une réclamation déjà déposée à l'aide des informations de suivi fournies lors du dépôt.

Ces deux options permettent à l'utilisateur d'accéder rapidement au service souhaité et de suivre l'évolution de sa demande en toute transparence.





Cette capture d'écran illustre « l'écran d'accueil » du portail **E-Réclamation** de l'Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale.

Cet écran constitue le point d'entrée principal permettant aux utilisateurs d'accéder aux services de **dépôt** et de **suivi des réclamations**. Il présente également le menu de navigation du portail ainsi que les options d'accès aux différentes fonctionnalités.



PARTIE 1

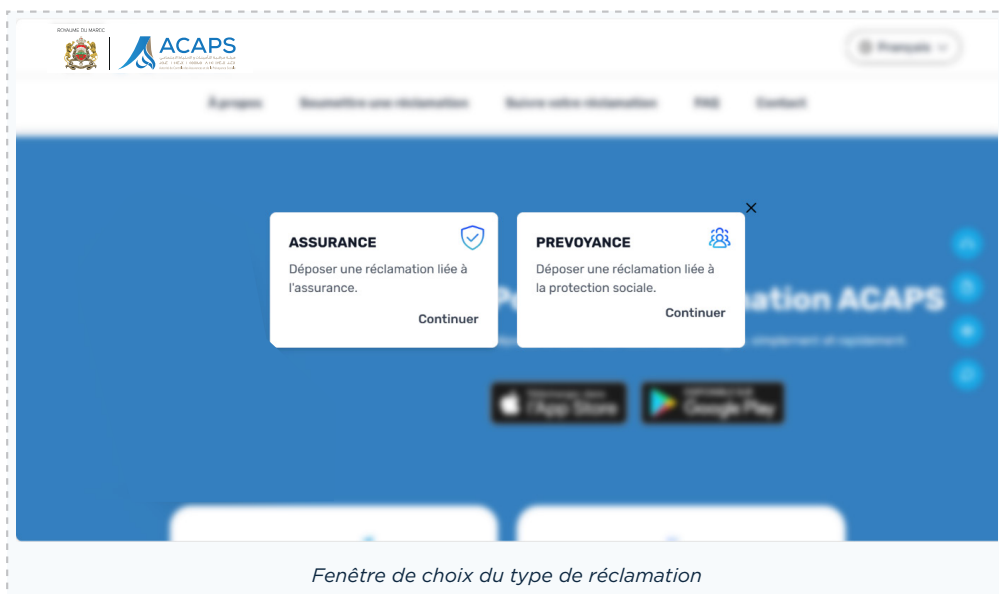
SOUMISSION D'UNE RÉCLAMATION (ASSURANCE)



■ Accès à la soumission



Après s'être connecté à la page d'accueil du portail dédié aux réclamations de l'Autorité, le réclamant doit cliquer sur l'onglet « **Soumettre une réclamation** », accessible depuis la barre de navigation principale. Cette action permet au réclamant d'accéder à la fonctionnalité dédiée au dépôt d'une nouvelle réclamation.



Par la suite, une fenêtre modale s'ouvre invitant le réclamant à choisir le type de réclamation à déposer.

Deux options se présentent à lui :

- Réclamation en lien avec le secteur des Assurances ;
- Réclamation en lien avec le secteur de la Prévoyance sociale.

À cette étape, le réclamant se doit de sélectionner le type de réclamation qu'il souhaite adresser à l'Autorité, en cliquant sur le bouton de son choix « assurance »/ « prévoyance sociale ». Pour valider sa demande, le réclamant doit cliquer sur le bouton, « **Continuer** » afin d'accéder au formulaire de soumission correspondant à son choix.

Étape 1 – Informations du réclamant

The screenshot displays the ACAPS online complaint form, specifically Step 1: Informations du réclamant. The form is titled "Formulaire des informations personnelles du réclamant" and is part of a five-step process: 1. Infos réclamant, 2. Infos réclamation, 3. Message pièces jointes, 4. Questionnaire, and 5. Récapitulatif. The form includes fields for contact information (phone, email, postal address), identification (quality of claimant, party affected), and a section for conditions of use. A "Suivant" button is located at the bottom left of the first section. The second section, titled "Informations du réclamant", contains fields for name, first name, type of ID, ID number, reason for complaint, age range, and repeats the contact information. A "Continuer" button is at the bottom right of the second section.

ACAPS

À propos Soumettre une réclamation Suivre votre réclamation FAQ Contact

Téléphone * +212698866536 Email * khalilala.1234@gmail.com Adresse postale casablanca, california

Qualité du réclamant * Souscripteur Partie lésée * Réclamant lui-même

Conditions

Conditions d'utilisation * : destiné à instruire la réclamation. Les destinataires des données sont : les organismes concernés par la réclamation. Conformément à la loi n° 09-08 promulguée par le Dahir 1-09-15 du 18 février 2009, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à DPO@acaps.ma. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer à ce que les données qui vous concernent fassent l'objet d'un traitement. Ce traitement a obtenu l'autorisation de la CNDP n° A-GA-198/2019 En date du 26/03/2021.

☒ J'ai lu et j'accepte les conditions d'utilisation

Suivant

ACAPS

À propos Soumettre une réclamation Suivre votre réclamation FAQ Contact

1 Infos réclamant 2 Infos réclamation 3 Message pièces jointes 4 Questionnaire 5 Récapitulatif

Informations du réclamant

Nom * azami Prénom * yassine Type de pièce d'identité * Passeport

Numéro de pièce d'identité * A1234567 Raison sociale Saisissez la raison sociale Tranche d'âge 18 - 35 ans

Téléphone * +212698866536 Email * khalilala.1234@gmail.com Adresse postale casablanca, california

Qualité du réclamant * Souscripteur Partie lésée * Réclamant lui-même

Formulaire des informations personnelles du réclamant

À cette étape, un formulaire de soumission apparaît afin de permettre au réclamant de saisir l'ensemble des informations personnelles nécessaire à la finalisation de sa réclamation, comme : nom, prénom, pièce d'identité, téléphone, email, adresse, etc.

Il est à noter que les champs obligatoires sont marqués par un astérisque (*). Le réclamant doit également accepter les conditions d'utilisation avant de poursuivre la procédure.

The screenshot displays the ACAPS website interface. At the top, there is a navigation bar with the ACAPS logo and a language selector set to 'Français'. Below the navigation bar, a menu contains links: 'À propos', 'Soumettre une réclamation', 'Suivre votre réclamation', 'FAQ', and 'Contact'. The main content area shows a form for submitting a claim. Fields for 'Téléphone *', 'Email *', and 'Adresse postale' are visible. The 'Email *' field is highlighted, and a modal window titled 'Vérification de votre identité' is overlaid on the form. The modal contains the text: 'Un code de vérification a été envoyé à k****@gmail.com. Saisissez le code à 6 chiffres reçu :'. Below this text is a six-digit input field containing '1 1 1 1 1 1'. At the bottom of the modal are two buttons: 'Renvoyer' (with a circular arrow icon) and 'Vérifier' (with a checkmark icon). Below the modal, there is a checkbox labeled 'J'ai lu et j'accepte les conditions d'utilisation' which is checked. A 'Suivant' button is located at the bottom left of the form. At the bottom of the screenshot, there is a caption: 'Vérification de l'adresse email par code OTP'.

Une fois le formulaire dûment renseigné, le réclamant peut cliquer sur « **Suivant** », une fenêtre apparaît pour la saisie du code de vérification (**OTP**). Un code à six chiffres est alors envoyé à l'adresse e-mail renseignée par le réclamant. Celui-ci doit saisir ce code afin de valider son identité et de poursuivre le processus de soumission de la réclamation.



Étape 2 – Informations sur la réclamation

ACAPS

À propos Soumettre une réclamation Suivre votre réclamation FAQ Contact

Infos réclamant 2 Infos réclamation 3 Message pièces jointes 4 Questionnaire 5 Récapitulatif

Informations de la réclamation

Entreprise d'assurance *
Entreprise d'assurances et de réassurance

Type d'entreprise *
RMA Assistance

Détails de l'organisme
Saisissez les détails

Catégorie *
Accidents de travail et maladie professionnelles

Sous-catégorie *
Production (résiliation d'un contrat, restitution de la prime)

Motif *
non-exécution de décision judiciaire

Retour Suivant

Saisie des informations relatives à la réclamation

Après avoir renseigné l'entreprise concernée, la catégorie, la sous-catégorie ainsi que le motif de sa réclamation, le réclamant doit cliquer sur le bouton « Suivant » pour accéder à l'étape suivante.

Étape 3 – Message et pièces jointes

ACAPS

À propos Soumettre une réclamation Suivre votre réclamation FAQ Contact

Infos réclamant 2 Infos réclamation 3 Message pièces jointes 4 Questionnaire 5 Récapitulatif

Message et pièces jointes

Message (description détaillée des faits) *

Je soussigné, souhaite déposer une réclamation concernant le traitement de mon dossier d'indemnisation relatif à un sinistre automobile déclaré le 12 janvier 2026 auprès de mon assureur.

Malgré la transmission complète des documents demandés (constat amiable, copie de la carte grise, permis de conduire et devis de réparation), je constate qu'aucune suite concrète n'a été donnée à mon dossier à ce jour.

Plusieurs relances ont été effectuées par téléphone et par email auprès du service sinistre, sans retour clair ni justification du retard constaté. Lors de mon dernier échange avec le gestionnaire, il m'a été indiqué que le dossier était "en cours de traitement", sans précision sur les délais restants.

Pièces jointes *

Rédaction du message de la réclamation

Une fois le message décrivant l'objet de la réclamation saisi, le réclamant peut cliquer sur le bouton « **Suivant** » afin de passer à l'étape suivante.

The screenshot shows the ACAPS website interface for submitting a claim. At the top, there is a header with the ACAPS logo and a language selector set to 'Français'. Below the header is a navigation bar with links: 'À propos', 'Soumettre une réclamation', 'Suivre votre réclamation', 'FAQ', and 'Contact'. The main content area displays a text box with a pre-filled message in French about a complaint regarding a service. Below the text box is a section titled 'Pièces jointes' (Attachments) with a large dashed box and a cloud icon. Text inside this section says 'Glissez-déposez vos fichiers ici' (Drag and drop your files here) and lists authorized formats: PDF, Word, Excel, Images, with a maximum total size of 5 Mo. A 'Parcourir' (Browse) button is located below this text. Underneath the dashed box, a file named '3-mb-sample-pdf-file.pdf' (3,232.2 KB) is shown with a red 'X' icon to its right. At the bottom left of the form is a 'Retour' (Back) button, and at the bottom right is a 'Suivant' (Next) button. Below the entire form area, the text 'Ajout des pièces jointes' (Add attachments) is displayed.

À ce stade, le réclamant peut télécharger l'ensemble des pièces justificatives (PDF, Word, Excel, images), puis cliquer sur le bouton « Suivant » afin de poursuivre le processus de soumission de sa réclamation.

NB : La taille totale des fichiers ne doit pas dépasser 5 Mo.



Étape 4 - Questionnaire



Français

[À propos](#) [Soumettre une réclamation](#) [Suivre votre réclamation](#) [FAQ](#) [Contact](#)

Infos réclamant

Infos réclamation

Message pièces jointes

4 Questionnaire

5 Récapitulatif

Avez-vous déjà adressé une réclamation à l'entreprise d'assurance et/ou un autre organisme ? *

☐ Oui ☒ Non

Avez-vous déjà sollicité l'intervention du médiateur de l'assurance ? *

☒ Oui ☐ Non

Souhaitez-vous recevoir un questionnaire de satisfaction après traitement ? *

☒ Oui ☐ Non

[Retour](#) [Suivant](#)



Français

[À propos](#) [Soumettre une réclamation](#) [Suivre votre réclamation](#) [FAQ](#) [Contact](#)

Infos réclamant

Infos réclamation

Message pièces jointes

Questionnaire

5 Récapitulatif



Vérifiez votre réclamation

Assurez-vous que les informations sont correctes avant de soumettre.

Récapitulatif

Informations du réclamant

Nom:
azami

Type de pièce d'identité:
Passeport

Prénom:
yassine

Numéro de pièce d'identité:
A1234567

Réponses au questionnaire obligatoire

Le réclamant est ensuite invité à renseigner un questionnaire portant sur les démarches déjà entreprises auprès de l'entreprise d'assurances et de réassurance concernée. Une fois les informations requises complétées, il doit cliquer sur le bouton « Suivant » afin de poursuivre sa demande.




Français

[À propos](#)
[Soumettre une réclamation](#)
[Suivre votre réclamation](#)
[FAQ](#)
[Contact](#)

mes déplacements professionnels et personnels. Je sollicite ainsi l'intervention de l'ACAPS afin de vérifier la conformité du traitement de mon dossier par l'organisme concerné et d'obtenir une réponse claire sur l'état d'avancement ainsi que sur le délai prévisionnel d'indemnisation. Je reste à votre disposition pour fournir toute information ou document complémentaire si nécessaire.

Pièces jointes

PDF

3-mb-sample-pdf-file.pdf

3.2 MB

Autres informations

Avez-vous contacté votre assureur ?
☐ Non

Avez-vous reçu une réponse de votre assureur ?
☐ Oui

Souhaitez-vous recevoir le questionnaire par email ?
☐ Oui

Retour

Soumettre




Français

[À propos](#)
[Soumettre une réclamation](#)
[Suivre votre réclamation](#)
[FAQ](#)
[Contact](#)

PDF

3-mb-sample-pdf-file.pdf

3.2 MB

Avez-vous contacté votre assureur ?
☐ Non

Avez-vous reçu une réponse de votre assureur ?
☐ Oui

Étape 5 – Récapitulatif

The screenshot shows the ACAPS website's summary page for a claim submission. The page is in French and features a navigation bar with links: À propos, Soumettre une réclamation, Suivre votre réclamation, FAQ, and Contact. The main content area is divided into several sections:

- Tranche d'âge:** 18 - 35 ans
- Email:** khalilola.1234@gmail.com
- Partie lésée:** Réclamant lui-même
- Téléphone:** +212698866536
- Adresse postale:** casablanca, california
- Qualité:** Souscripteur

Below this, there is a section titled **Informations sur la réclamation** with the following details:

- Entreprise d'assurance:** Entreprise d'assurances et de réassurance
- Catégorie:** Accidents de travail et maladie professionnelles
- Entreprise d'assurances et de réassurance:** RMA Assistance
- Sous-catégorie:** Production (résiliation d'un contrat, restitution de la prime)
- Motif:** non-exécution de décision judiciaire

At the bottom, there is a **Contenu** section with a **Message:** field.

Le réclamant doit vérifier l'ensemble des informations saisies au cours du processus. Il peut, le cas échéant, les modifier ou les confirmer avant de procéder à la soumission définitive de sa réclamation.

Confirmation

The screenshot shows the ACAPS website's confirmation window for submitting a claim. The window is titled **Confirmer la soumission** and contains the following text:

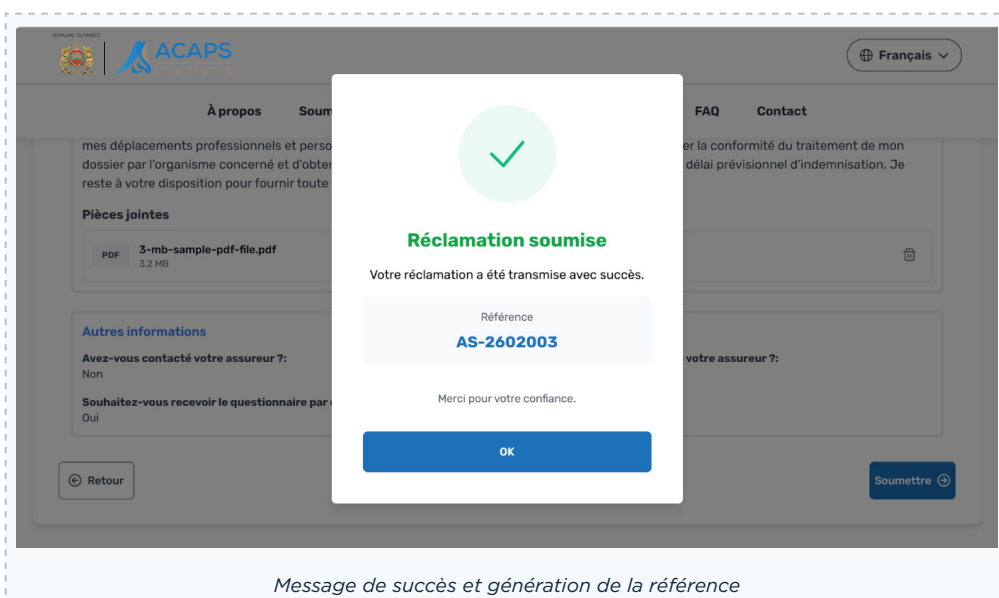
Êtes-vous sûr de vouloir soumettre votre réclamation ?

Below the text, there are two buttons: **Vérifier** and **Confirmer**.

The background of the page shows the same navigation bar and summary information as the previous screenshot, but it is dimmed. There is also a **Retour** button in the bottom left and a **Soumettre** button in the bottom right.

Fenêtre de confirmation de soumission

Après vérification des informations relatives à sa réclamation, le réclamant peut valider définitivement l'envoi de son dossier via la fenêtre de confirmation.

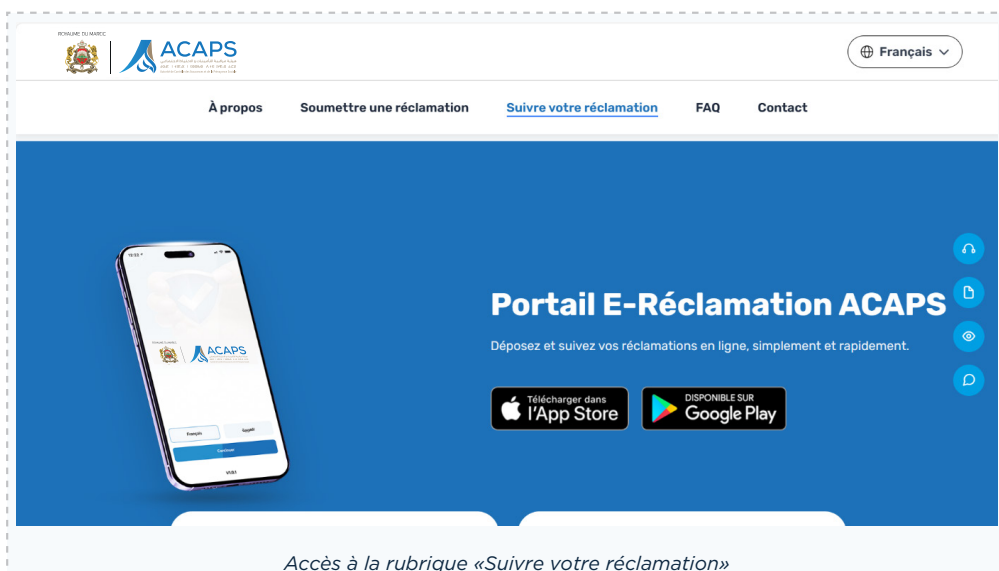


Après la validation de l'envoi de la réclamation, un message de confirmation apparaît à l'écran et génère le numéro de référence unique de la réclamation. Ce numéro permet au réclamant de suivre ultérieurement l'évolution de son dossier.



PARTIE 2

SUIVI D'UNE RÉCLAMATION



Le réclamant peut suivre l'évolution de sa réclamation à tout moment via le portail E-Réclamation. Pour accéder au suivi, il doit cliquer sur l'onglet «**Suivre votre réclamation**» situé dans la barre de navigation supérieure, puis accéder à la page de recherche des réclamations.

Cette figure montre l'interface permettant au réclamant de rechercher sa réclamation. Pour effectuer la recherche, il doit renseigner la référence de la réclamation ainsi qu'un moyen de contact utilisé lors de la soumission (adresse email ou numéro de téléphone). Après avoir saisi les informations requises, il clique sur le bouton Rechercher.

La page de suivi des réclamations s'affiche.

Pour accéder aux informations relatives à son dossier, le réclamant doit se munir de la référence de sa réclamation. Il lui est ensuite demandé de renseigner cette référence ainsi qu'un moyen de contact utilisé lors de la soumission de la demande (adresse électronique ou numéro de téléphone) afin de recevoir un code de vérification à usage unique (OTP). Une fois ces informations saisies, il lui suffit de cliquer sur le bouton « **Rechercher** ».

ACAPS

À propos Soumettre une réclamation Suivre votre réclamation FAQ Contact

Référence * AS-2602004

Recherchez au moins un moyen de contact (email ou téléphone).

Rechercher

Vérification de votre identité

Un code de vérification a été envoyé à k***@gmail.com.

Saisissez le code à 6 chiffres reçu :

1 1 1 1 1 1

Renvoyer Vérifier

Renvoyer dans 56s

Contactez-nous

05 38 06 08 18

contact@acaps.ma

Adresse

Avenue Al Arâr, Hay Riad, Rabat

© ACAPS. Tous droits réservés.

Vérification de l'identité par code OTP

Cette figure présente la fenêtre de vérification d'identité qui s'affiche après avoir cliqué sur le bouton « **Rechercher** ». Un code de vérification à six chiffres (OTP) est alors envoyé au moyen de contact renseigné lors de la soumission de la réclamation (adresse électronique ou numéro de téléphone). Le réclamant doit saisir ce code dans le champ prévu à cet effet, puis cliquer sur le bouton « **Vérifier** » afin de confirmer son identité. Une fois la vérification effectuée, la recherche de la réclamation est lancée automatiquement et les informations relatives au dossier s'affichent à l'écran.

ROYAUME ALGERIEN



Français

À propos

Soumettre une réclamation

Suivre votre réclamation

FAQ

Contact

Référence *

Email

Téléphone

Rechercher

AS-2602003

khalilala.1234@gmail.com

Ex: 06 00 00 00 00

Renseignez au moins un moyen de contact (email ou téléphone).

RÉFÉRENCE	DATE	TYPE	MOTIF	STATUT	ACTION
AS-2602003	27/02/2026	Portail	non-exécution de décision judiciaire	En cours de traitement	Détails

Contactez-nous

Suivez-nous

Adresse

05 38 06 08 18

Avenue AL Aqâr, Hay Riad, Rabat

Cette figure illustre l’affichage des résultats lorsqu’une réclamation est retrouvée. Les principales informations relatives au dossier, notamment la référence, la date de soumission, le type de réclamation, son motif et son statut, sont présentées sous forme de tableau. Le réclamant peut consulter ces informations directement ou cliquer sur le bouton « Détails » pour accéder à la page complète de suivi de sa réclamation.

ROYAUME ALGERIEN



Français

À propos

Soumettre une réclamation

Suivre votre réclamation

FAQ

Contact

Qualité

Souscripteur

Partie lésée

Réclamant lui-même

Entreprise / contrat

Entreprise d'assurance

Entreprise d'assurances et de réassurance

Type d'entreprise

RMA Assistance

Catégorie

Catégorie

Accidents de travail et maladie professionnelles

Sous-catégorie

Production (résiliation d'un contrat, restitution de la prime)

Motif

non-exécution de décision judiciaire

Contenu

Message

Je soussigné, souhaite déposer une réclamation concernant le traitement de mon dossier d'indemnisation relatif à un sinistre automobile déclaré le 12 janvier 2026 auprès de mon assureur. Malgré la transmission complète des documents demandés (constat amiable, copie de la carte prise, permis de conduire et




Français

À propos
Soumettre une réclamation
Suivre votre réclamation
FAQ
Contact

Accueil > Suivre votre réclamation > AS-2602003

1 En cours de traitement

Suivi de la réclamation AS-2602003

Informations du réclamant

Nom azami	Prénom yassine	Type de pièce d'identité Passport	Numéro de pièce d'identité A1234567
Email khalilala.1234@gmail.com	Adresse postale casablanca, california	Téléphone +212698866536	Tranche d'âge 18 - 35 ans




Français

À propos
Soumettre une réclamation
Suivre votre réclamation
FAQ
Contact

Message

Je soussigné, souhaite déposer une réclamation concernant le traitement de mon dossier d'indemnisation relatif à un sinistre automobile déclaré le 12 janvier 2026 auprès de mon assureur. Malgré la transmission complète des documents demandés (constat amiable, copie de la carte grise, permis de conduire et devis de réparation), je constate qu'aucune suite concrète n'a été donnée à mon dossier à ce jour. Plusieurs relances ont été effectuées par téléphone et par email auprès du service sinistre, sans retour clair ni justification du retard constaté. Lors de mon dernier échange avec le gestionnaire, il m'a été indiqué que le dossier était "en cours de traitement", sans précision sur les délais restants. Ce retard me cause un préjudice financier important, étant donné que mon véhicule est immobilisé depuis plus de trois semaines, ce qui impacte directement mes déplacements professionnels et personnels. Je sollicite ainsi l'intervention de l'ACAPS afin de vérifier la conformité du traitement de mon dossier par l'organisme concerné et d'obtenir une réponse claire sur l'état d'avancement ainsi que sur le délai prévisionnel d'indemnisation. Je reste à votre disposition pour fournir toute information ou document complémentaire si nécessaire.

Documents

 3-mb-sample-pdf-file.pdf

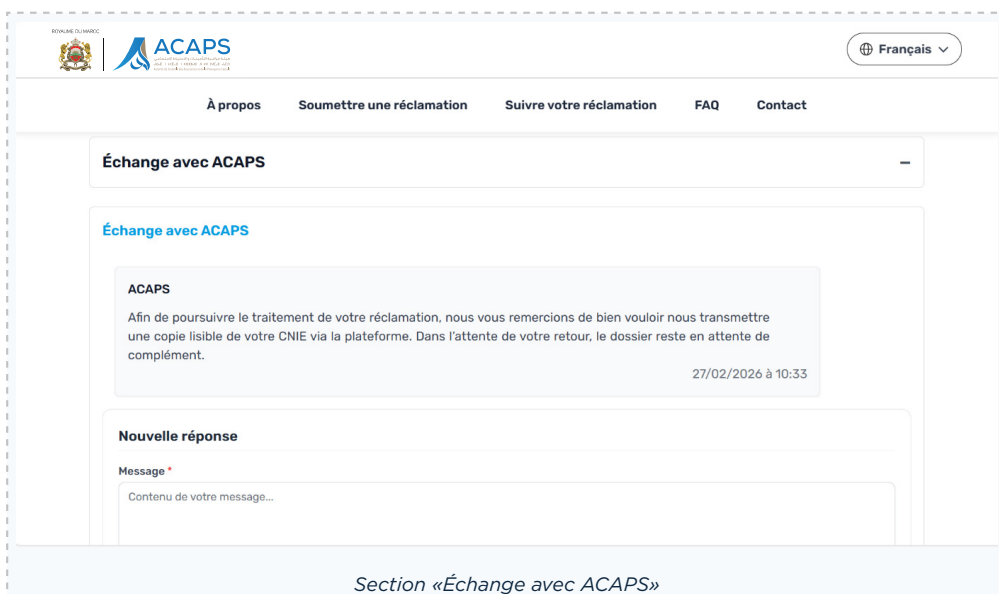
Échange avec ACAPS

1 En attente d'initiation

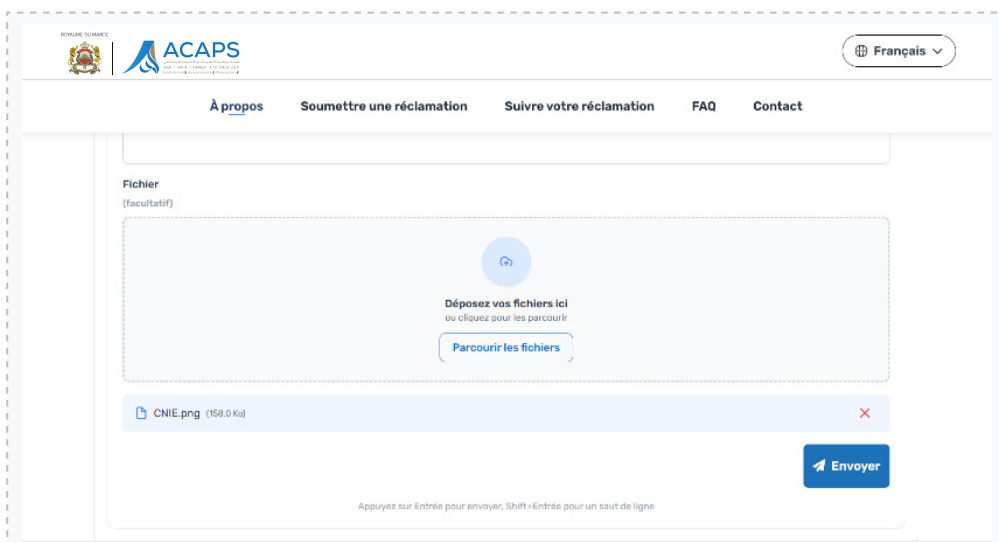
Un agent ACAPS doit initier la conversation avant que vous puissiez échanger.

Page de suivi de la réclamation (Informations détaillées du dossier)

A cette étape, la page détaillée de suivi s'affiche. Le réclamant peut consulter l'état d'avancement de son dossier, le récapitulatif des informations saisies, l'historique des statuts (timeline), les échanges avec l'ACAPS ainsi que les éventuelles réponses définitives.



Dans cette section, le réclamant peut consulter les messages qui lui ont été adressés par l'ACAPS, notamment les demandes de complément d'information ou tout autre échange relatif au traitement de sa réclamation. Il peut également accéder à l'historique complet des communications associées à son dossier.



Message *

Suite à votre demande de complément, vous trouverez ci-joint une copie de ma CNIE, je reste à votre disposition pour toute information supplémentaire.

Fichier
(facultatif)

Déposez vos fichiers ici
ou cliquez pour les parcourir

[Parcourir les fichiers](#)

CNIE.png [158.0 Ko]

Depuis cet espace d'échange, le réclamant peut répondre aux messages de l'ACAPS et transmettre, le cas échéant, des documents complémentaires. Les fichiers peuvent être importés par glisser-déposer ou via le bouton « **Parcourir les fichiers** ». Après avoir saisi son message et ajouté les pièces jointes nécessaires, il peut envoyer sa réponse.

Accueil > Suivre votre réclamation > **AS-2602003**

En cours de traitement | Demande de complément | **3 Répondue**

Suivi de la réclamation AS-2602003

Informations du réclamant

Nom azami	Prénom yassine	Type de pièce d'identité Passport	Numéro de pièce d'identité A1234567
Email khaillala.1234@gmail.com	Adresse postale casablanca, california	Téléphone +212698866536	Tranche d'âge 18 - 35 ans
Qualité Souscripteur	Partie lésée Réclamant lui-même		




Français

À propos
Soumettre une réclamation
Suivre votre réclamation
FAQ
Contact

Accueil > Suivre votre réclamation > AS-2602003

1
En cours de traitement

2
Demande de complément

Suivi de la réclamation AS-2602003

Informations du réclamant

Nom azami	Prénom yassine	Type de pièce d'identité Passport	Numéro de pièce d'identité A1234567
Email khalilala.1234@gmail.com	Adresse postale casablanca, california	Téléphone +212698866536	Tranche d'âge 18 - 35 ans
Qualité Souscripteur	Partie lésée Réclamant lui-même		

Le réclamant peut visualiser le timeline dynamique qui permet de consulter le statut actuel de la réclamation ainsi que l'historique des différentes étapes de traitement.




Français

À propos
Soumettre une réclamation
Suivre votre réclamation
FAQ
Contact

d'information, nous vous informons que la situation a été régularisée par l'organisme. En effet, a reconnu une erreur dans l'appréciation initiale de votre demande et a confirmé par écrit la prise en charge de votre indemnisation selon les termes prévus dans votre contrat d'assurance.

À ce titre, l'organisme s'engage à effectuer le versement dû dans un délai de 7 jours ouvrables. Nous avons demandé à ce que vous soyez directement contacté(e) par leur service clientèle pour finaliser les détails administratifs nécessaires.

L'ACAPS restera vigilante à la bonne exécution de cet engagement. Si toutefois vous ne constatez pas d'évolution concrète dans les délais annoncés, nous vous invitons à nous en informer dans les plus brefs délais afin que nous puissions relancer l'organisme concerné.

Nous considérons donc que votre réclamation a été traitée de manière satisfaisante. Vous pouvez choisir de clôturer la réclamation si vous estimez que la solution proposée répond à vos attentes. Dans le cas contraire, vous avez toujours la possibilité de réouvrir votre dossier si de nouveaux éléments venaient à apparaître.

Nous vous remercions pour votre confiance.

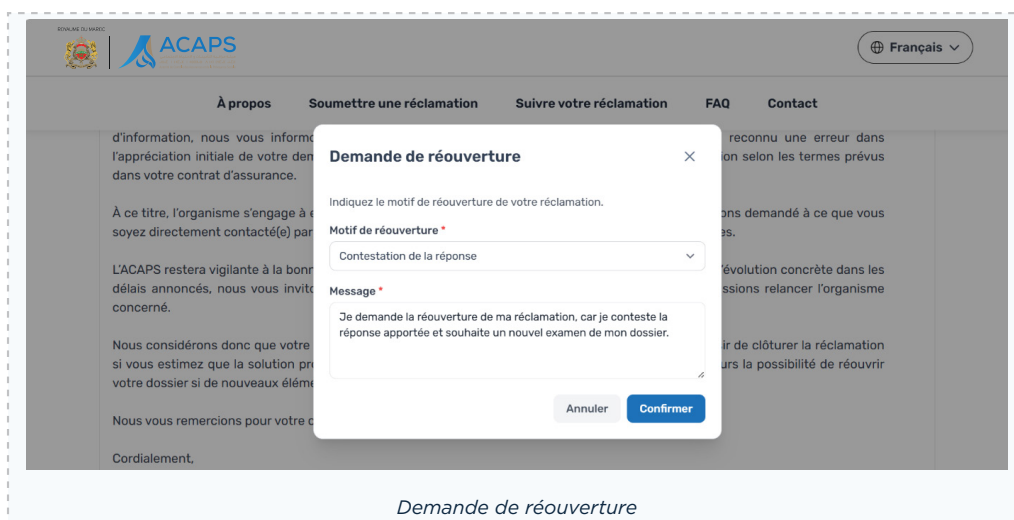
Cordialement,

Réouvrir
Clôturer



Après réception de la réponse définitive de l'ACAPS, le réclamant est invité à sélectionner l'une des options suivantes :

- Clôturer la réclamation s'il estime que la réponse est satisfaisante ;
- Demander la réouverture de la réclamation en justifiant sa demande.



En cas de demande de réouverture, le réclamant est tenu de préciser le motif de sa demande et de fournir les explications nécessaires. La réouverture d'une réclamation est limitée à une seule occurrence. Une fois la demande traitée et une nouvelle réponse définitive communiquée par l'ACAPS, la réclamation est définitivement clôturée et ne peut plus faire l'objet d'une réouverture.

ACAPS

À propos Soumettre une réclamation Suivre votre réclamation FAQ Contact

Après analyse approfondie de votre requête, ainsi que des éléments transmis par suite de notre demande de complément d'information, nous vous informons que la situation a été régularisée par l'organisme. En effet, a reconnu une erreur dans l'appréciation initiale de votre demande et a confirmé par écrit la prise en charge de votre indemnisation selon les termes prévus dans votre contrat d'assurance.

À ce titre, l'organisme s'engage à effectuer le versement dû dans un délai de 7 jours ouvrables. Nous avons demandé à ce que vous soyez directement contacté(e) par leur service clientèle pour finaliser les détails administratifs nécessaires.

L'ACAPS restera vigilante à la bonne exécution de cet engagement. Si toutefois vous ne constatez pas d'évolution concrète dans les délais annoncés, nous vous invitons à nous en informer dans les plus brefs délais afin que nous puissions relancer l'organisme concerné.

Nous considérons donc que votre réclamation a été traitée de manière satisfaisante. Vous pouvez choisir de clôturer la réclamation si vous estimez que la solution proposée répond à vos attentes. Dans le cas contraire, vous avez toujours la possibilité de réouvrir votre dossier si de nouveaux éléments venaient à apparaître.

Nous vous remercions pour votre confiance.

Cordialement,

[Clôturer](#)

Clôture de la réclamation

Lorsque le réclamant clôture sa réclamation, celle-ci passe au statut final et aucune nouvelle réouverture n'est possible.

ACAPS

À propos Soumettre une réclamation Suivre votre réclamation FAQ Contact

Questionnaire de satisfaction

Êtes-vous globalement satisfait du traitement de votre réclamation ?

☐ Oui ☐ Non

Avez-vous rencontré des difficultés pour accéder à la plateforme ?

☐ Oui ☐ Non

Le délai de traitement vous a-t-il semblé raisonnable ?

☐ Oui ☐ Non

Êtes-vous satisfait de la réactivité des équipes ?

☐ Oui ☐ Non

Les arguments présentés dans la réponse étaient-ils pertinents ?

☐ Oui ☐ Non

[Envoyer](#)

Questionnaire de satisfaction

Après la clôture de la réclamation, un questionnaire de satisfaction sera adressé au réclamant, sous réserve qu'il ait choisi cette option et consenti à sa réception lors de la soumission de sa réclamation. Ce questionnaire permet d'évaluer la qualité du traitement ainsi que les délais et la réactivité du service.



Français

[À propos](#) [Soumettre une réclamation](#) [Suivre votre réclamation](#) [FAQ](#) [Contact](#)

Questionnaire de satisfaction

Réponses enregistrées

Êtes-vous globalement satisfait du traitement de votre réclamation ?

Non

Avez-vous rencontré des difficultés pour accéder à la plateforme ?

Oui

Le délai de traitement vous a-t-il semblé raisonnable ?

Non

Êtes-vous satisfait de la réactivité des équipes ?

Oui

Les arguments présentés dans la réponse étaient-ils pertinents ?

Oui

Affichage des réponses au questionnaire

Après validation des réponses, une page récapitulative s'affiche, permettant au réclamant de prendre connaissance de ses réponses.

ROYAUME DU MAROC



Adresse : Avenue Al Araar, Hay Riad, Rabat - Maroc

Tél : +212 538 06 08 18

Fax : +212 538 06 08 99 / 08 01

E-mail : contact@acaps.ma

Site web : www.acaps.ma