

# Manual d'Usuari de l'app

(v.2-03/2025)



## ÍNDEX

1.		Introducció	. 3
2.		Descàrrega, instal·lació i registre de l'app	. 4
	١.	Descàrrega de l'app de Medicorasse	. 4
	II.	Instal·lació de l'app de Medicorasse	. 5
	III.	Registre de l'app de Medicorasse	. 6
	IV.	Procés d'autenticació a l'app de forma telemàtica	. 8
3.		Utilitats de l'app	11
	١.	Perfil	12
	II.	Pòlisses	13
	III.	Sinistres	14
	IV.	Productes	15
	V.	Contacte	16
4.		Preguntes més freqüents	18



## 1. Introducció

L'app de Medicorasse és l'aplicació que permet a cada client accedir al seu perfil i consultar o modificar les dades pròpies del client mediats per Medicorasse Corredoria d'Assegurances del CMB S.A.O., d'ara endavant Medicorasse; visualitzar les dades de les seves pòlisses, realitzar consultes, declarar un sinistre, sol·licitar una revisió d'assegurances, contactar amb la corredoria i consultar les últimes notícies de Medicorasse.

Es pot accedir a aquesta aplicació des de qualsevol dispositiu mòbil amb accés a internet i sistema operatiu iOS (Apple) o Android. En la següent imatge es pot veure un resum de les diverses funcionalitats en el moment de redacció d'aquest manual. L'app està en constant revisió i és possible que disposi d'altres funcionalitats que aquí no es detallen per desenvolupar-se després d'aquesta redacció.

Les modificacions realitzades des de l'app no tenen un efecte immediat en els sistemes d'informació de Medicorasse ni tampoc en els sistemes de les companyies d'assegurances, sinó que són controlades i gestionades pel personal de la corredoria qui realitzarà les gestions oportunes per a donar compliment a la petició.



#### Descarrega't l'app de Medicorasse

#### 3



## 2. Descàrrega, instal·lació i registre de l'app

### **I. Descàrrega de l'app de Medicorasse**

L'app de Medicorasse està disponible per a la seva descàrrega en un dispositiu mòbil en l'Apple Store per a dispositius iOS, o bé en la Play Store per a dispositius Android.









Una vegada descarregada l'app, se seguiran els processos d'instal·lació, registre i autenticació.



### II. Instal·lació de l'app de Medicorasse

Una vegada descarregada l'app, han de permetre's els accessos per a la seva instal·lació. Per a autoritzar la signatura de documents, és necessari activar la geolocalització. És recomanable permetre les notificacions perquè des de la corredoria puguin utilitzar aquest canal de comunicació.





#### **III.** Registre de l'app de Medicorasse

Després de la instal·lació de l'app en el dispositiu i l'autorització dels accessos al dispositiu (notificacions i geolocalització), s'inicia el procés de registre de l'app de Medicorasse.





Acabat el procés de registre ja es pot accedir a algunes parts de l'app, com les notícies i el contacte. Amb el registre el client encara no pot accedir a la consulta de pòlisses, rebuts o sinistres.





## **IV.** Procés d'autenticació a l'app de forma telemàtica

Una vegada el client ha finalitzat el registre, des de l'app de Medicorasse s'inicia el procés d'autenticació que l'identifica com a client de Medicorasse.





#### Acreditació per videoconferència:



24 hores abans de la cita el client rebrà un correu electrònic recordant-li la cita i a l'hora de la cita rebrà una notificació push de l'app de Medicorasse per tal d'indicar-li que ja pot començar la vídeo trucada.



### Acreditació presencial a les oficines de Medicorasse





## 3. Utilitats de l'app

En accedir a l'aplicació, aquesta ens mostra una visió general de tots els apartats als quals com a client es té accés, permetent consultar les dades i les diferents gestions que es poden realitzar.





### I. Perfil

Accedint al perfil podrem veure la nostra informació personal a Medicorasse i la secció d'identitat amb les opcions de canviar el PIN, editar les teves dades o acreditar-se, en cas que no s'hagi realitzat amb anterioritat.





Informació personal

Identitat



### II. Pòlisses

A la secció de "Pòlisses" es visualitza la informació de les pòlisses contractades amb Medicorasse i les dades bàsiques de cada pòlissa, els rebuts de pagament i el llistat de sinistres declarats per pòlissa.



Informació de les pòlisses

Rebuts

Sinistres declarats



## **III.** Sinistres

A la secció "Sinistres" el client de Medicorasse podrà trobar els botons per a "Declarar un sinistre" i "Telèfons de contacte" que contenen els telèfons d'assistència de Medicorasse i de les companyies asseguradores amb les quals té contractada una pòlissa.



Formulari de declaració de siniestres

Telèfons d'assistència



## **IV. Productes**

En l'apartat "Productes" es visualitza un desplegable amb les categories de productes de Medicorasse. Fent clic en algun dels productes el client serà redirigit a la web de Medicorasse (<u>https://medicorasse.med.es/ca/home</u>)





## V. Contacte

En l'app de Medicorasse el client de Medicorasse trobarà 5 botons amb les diferents opcions per a comunicar-se amb Medicorasse.



- <u>Et truquem</u>: indicant un horari, des de la corredoria contactaran amb el client al més aviat possible.
- <u>Demana hora</u>: possibilitat de concertar una visita amb la persona d'atenció corresponent de la corredoria.
- **<u>Revisió d'assegurances:</u>** per sol·licitar una auditoria dels riscos i les cobertures contractades.
- **<u>Truca'ns</u>**: accés directe al telèfon de la corredoria.
- <u>El meu assessor:</u> es contacta directament amb l'assessor assignat.





Et truquem?

Revisió d'assegurances

Demana hora

Truca'ns

El meu assessor

17



## 4. Preguntes més freqüents

#### 1. Idioma

L'app de Medicorasse es configurarà automàticament amb l'idioma configurat en el dispositiu mòbil.

#### 2. El client es podrà descarregar la documentació?

Actualment aquesta funcionalitat no està disponible a l'app de Medicorasse, estem treballant perquè se'n pugui disposar en pròximes versions.

#### 3. Com funciona l'app de Medicorasse amb els clients que són persones jurídiques?

Les persones jurídiques clients de Medicorasse també poden accedir a l'app de Medicorasse. La persona autoritzada per l'empresa per a accedir a les dades haurà d'usar un mòbil diferent del seu mòbil personal i utilitzar el CIF de l'empresa per a l'accés a l'app.

#### 4. Poden accedir diversos clients des del mateix dispositiu mòbil?

L'app de Medicorasse identifica cada dispositiu mòbil amb una identitat digital única que identifica el client. Per això, des d'un dispositiu mòbil no és possible accedir per diversos clients.

# 5. El client pot contactar de manera bidireccional amb la companyia asseguradora per tramitar un sinistre?

El contacte amb Sinistres és unidireccional en aquesta primera fase (el client cap a Sinistres).

#### 6. Què és el CAID o DIAC?

El codi d'Activació d'Identitat (CAID) és l'identificador que vincula a l'usuari amb el dispositiu mòbil.

#### 7. Quan s'ha d'utilitzar el CAID o DIAC?

El codi CAID o DIAC només s'ha d'utilitzar en el moment de la instal·lació de l'app en el dispositiu mòbil i el client hagi estat acreditat.



# 8. Si un client no té pòlisses com a prenedor i sí com a assegurat podrà veure aquestes pòlisses a l'app?

El client que té pòlissa com a assegurat, però no com a prenedor de l'assegurança no podrà veure la pòlissa a l'app de Medicorasse.

# 9. Si un client té pòlisses com a prenedor i també consta com a assegurat en pòlisses d'un altre prenedor veurà aquestes últimes a l'app?

A l'app de Medicorasse, el client només tindrà accés a les pòlisses que té contractades com a prenedor de l'assegurança.

#### 10. Puc descarregar-me l'app en diversos dispositius?

L'app de Medicorasse identifica cada dispositiu mòbil amb una identitat digital única que identifica el client. Per això, el client només pot tenir accés a través d'un dispositiu. En cas que el client necessiti canviar el dispositiu mòbil i necessiti acreditar-se de nou, haurà de posar-se en contacte amb Medicorasse a través del número de telèfon 93 567 88 70 o enviar un e-mail a l'adreça de correu electrònic app medicorasse@med.es.