

ÁREA CLIENTE

Proyecto	Área Cliente. Seguro Digital	
Cliente	Telefónica Seguros Sucursal en España	
Validado por el Cliente		
Responsable:	Fecha:	Firma:

HISTÓRICO DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	PÁG. MODIFI- CADAS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1.0	01/11/2021		Inicio del documento
1.1	15/03/2022		Actualización del documento

1 GENERALIDADES	2
1.1 Introducción	2
1.2 Objetivos.....	2
1.3 A quién va dirigido el Manual	2
2 INTRODUCCIÓN AL SISTEMA	3
2.1 Requerimientos de Hardware y Software	3
2.2 Ingreso al Sistema	3
3 OPERACIÓN DEL SISTEMA.....	4
3.1 Menú Principal	4
3.1.1 Registro Cliente.....	5
3.1.2 Restablecer contraseña.....	5
3.1.3 Login.....	6
3.2 Pólizas contratadas	7
3.2.1 Ver detalle póliza	8
3.3 Área Personal.....	10
3.3.1 Perfil	10
3.3.2 Seguridad y claves.....	11
3.3.3 Contacto y ayuda	11
3.3.4 Seguros movistar	12
3.3.5 Desconectar	12
3 LIMITACIONES Y PROBLEMAS.....	13

1 GENERALIDADES

1.1 Introducción

1.2 Objetivos

El presente documento tiene como objetivo ilustrar el funcionamiento del Área Cliente.

1.3 A quién va dirigido el Manual

Este manual va dirigido a usuarios del Área Cliente.



2 INTRODUCCIÓN AL SISTEMA

2.1 Requerimientos de Hardware y Software

La aplicación está diseñada para funcionar en cualquier tipo de navegador instalado en sistema operativo Windows, Linux ó Mac OS.

2.2 Ingreso al Sistema

Al principio del apartado 3 de este manual se indica cómo entrar en la aplicación a través de *login* de usuario y contraseña.



3 OPERACIÓN DEL SISTEMA


Vamos a ver paso a paso cada una de las ventanas que forman la aplicación. Empezaremos navegando desde la pantalla de login.

3.1 Menú Principal

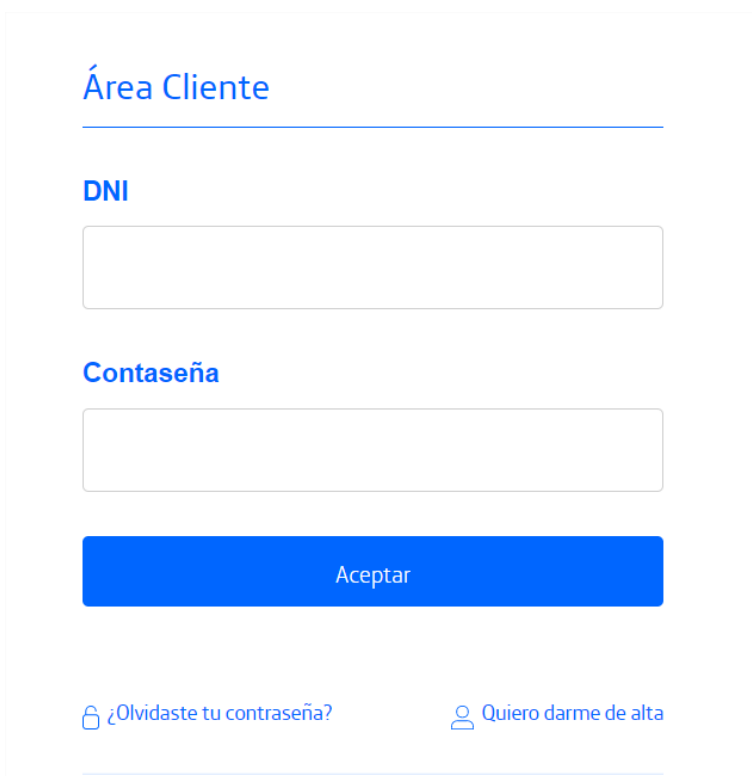
Para conectarnos a la aplicación iremos a las siguientes rutas en función del entorno al que queramos acceder:

- **Para pruebas de usuario:** <https://prep.telefonicainsurance.com/area-cliente/>
- **Explotación:** <https://telefonicaseguros.es/area-cliente/>

Esto nos llevará a la pantalla inicial de *login*. Donde introducimos los datos necesarios: DNI y Contraseña.

En caso de no tener acceso podremos crear el usuario a través del enlace  [Quiero darme de alta](#) , o bien se

puede recuperar la contraseña a través del enlace  [¿Olvidaste tu contraseña?](#) .





Área Cliente

DNI

Contraseña

Aceptar

 ¿Olvidaste tu contraseña?


 Quiero darme de alta

3.1.1 Registro Cliente

El registro de un usuario se puede realizar siempre y cuando tenga en vigor una o más pólizas contratadas con Movistar de los productos que se marquen por parte de Negocio. A través del siguiente enlace:

 [Quiero darme de alta](#)

Dónde se accederá a la toma de datos para el registro.


 **Darme de alta**

Confirma tus datos

Documento

Email

Crea una contraseña de acceso

 La contraseña requiere 12 caracteres con mayúsculas, minúsculas, números y un caracter como: &@%!#\$_-. No debe incluir Ñ, Ç, tildes, datos personales o palabras comunes.

Nueva contraseña
.....

Confirmar nueva contraseña

☐ No

 He leído el y acepto la [política de privacidad](#) de Telefónica Seguros


Información básica sobre protección de datos:

Telefónica Seguros es responsable de los datos, y los tratará para gestionar las peticiones que realices a través de este sitio web (gestión de siniestros, actualización de datos, contacto y ayuda, valoración de la calidad del servicio, acceso y uso del Área Cliente). Puedes conocer tus derechos, cómo ejercitarlos y acceder a información adicional en la póliza de seguro y en <https://www.telefonicaseguros.es/politica-de-privacidad/>

Guardar

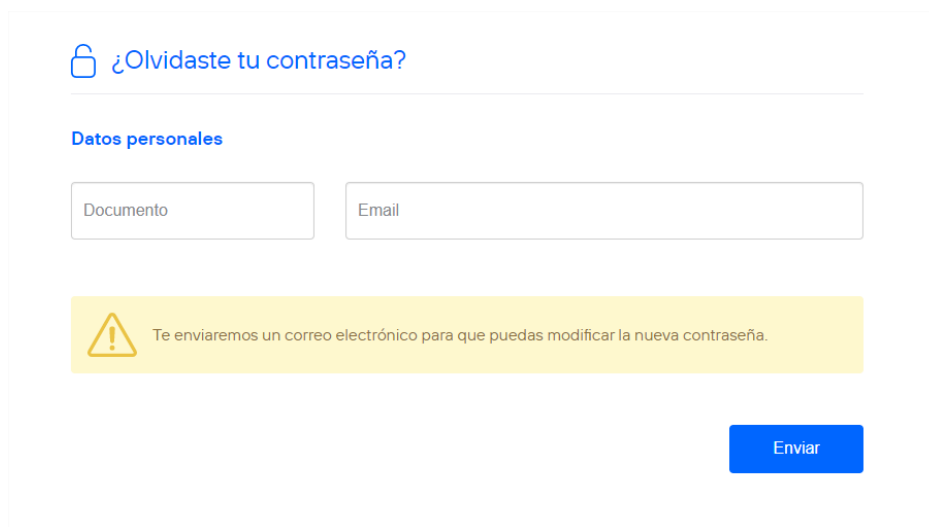
En esta pantalla se rellenarán todos los datos solicitados, así como, la aceptación de la política de privacidad para proceder al registro del cliente y de esta forma poder acceder a su panel.

3.1.2 Restablecer contraseña

 [¿Olvidaste tu contraseña?](#)

A través del siguiente enlace:

Dónde se pedirán los datos para el envío de un correo y así poder restablecer la contraseña.




¿Olvidaste tu contraseña?

Datos personales

Documento

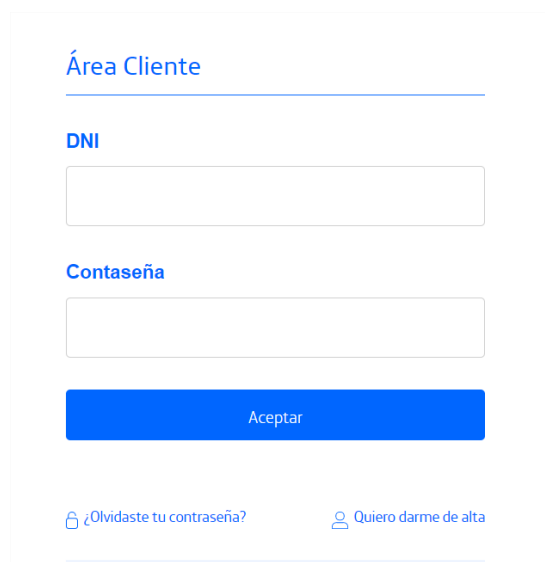
Email

 Te enviaremos un correo electrónico para que puedas modificar la nueva contraseña.

Enviar

3.1.3 Login

Si ya estamos registrados, introducimos las credenciales y pulsamos el botón **Aceptar** y accederemos a la plataforma.



Área Cliente


DNI

Contraseña

Aceptar

[¿Olvidaste tu contraseña?](#) [Quiero darme de alta](#)

Una vez se haya accedido, veremos la siguiente pantalla dónde figuran los datos de las pólizas, que el usuario tenga contratadas, así como un botón de Área Personal dónde se puede acceder a los distintos menús.





Área Personal

Bienvenido a tu Área Cliente, TEST

Gestiona tus seguros de forma sencilla. Recuerda que puedes ponerte en contacto con nosotros en el teléfono **900 10 07 90** con horario de **9 a 20h**, de lunes a viernes.

Pólizas contratadas

 **Seguro Dispositivos** Mis pólizas (1) +

 **Seguro de Hogar Movistar** Mis pólizas (3) +

Puede interesarte

Seguro Móvil
Asegura tu Teléfono Móvil con las mejores coberturas


Seguro Dispositivos
Todos tus dispositivos asegurados al mejor precio


3.2 Pólizas contratadas

En la pantalla principal de la plataforma se pueden ver las pólizas contratadas por el usuario diferenciadas por los distintos productos y a las cuales se puede acceder tanto para visualizar como para solicitar distintas gestiones sobre ellas.

Una vez obtenemos el listado de los productos contratados por el usuario, podemos acceder a las pólizas

Pólizas contratadas

 **Seguro Dispositivos** Mis pólizas (1) +

 **Seguro de Hogar Movistar** Mis pólizas (1) x

Número de Póliza: **6472320** Riesgo: **18015 GRANADAGRANAD...**

Ver detalle de la póliza

Contratar nuevo seguro

En cada producto podemos acceder a la contratación de un nuevo seguro.

Contratar nuevo seguro

 [Ver detalle de la póliza](#)

Y cada póliza tiene un acceso para ver el detalle de la misma:

3.2.1 Ver detalle póliza

A través del botón Ver detalle de la póliza se accede a toda la información de la misma. Dónde se pueden ver todos los datos de la póliza.

En la parte superior se puede ver el producto así como número de la póliza y seguido los siguientes apartados:

3.2.1.1 Datos

 Seguro de Hogar Movistar

Póliza: 6472320

Datos



Vivienda: 18015 GRANADAGRANADACalle ARZOBISPO GUERRERO N° 17 Escalera: 1 Planta: 03 Puerta: D
 Producto: Hogar Telefónica Seguros y Santa Lucía



En este apartado se pueden ver los datos de la póliza contratada

3.2.1.1 Documentación

Documentación

[Descargar póliza](#)
[Enviar póliza y documentación contractual](#)

Aquí se podrá descargar el condicionado de la póliza así como enviar la documentación por email.

3.2.1.1 Datos pago / Duración

Datos pago

Prima: 150.86 €

Forma de pago: Anual

Duración

Fecha de inicio: 23/03/2022

Fecha de vencimiento: 23/03/2023

Aquí se muestrán los datos del pago y duración de la póliza.

3.2.1.1 Detalle**Detalle**

Personas



Garantías



Recibos



Siniestros

Pagador: 31537857G PRUEBA QA GESTOR

Tomador: 31537857G PRUEBA QA GESTOR

Asegurados: 31537857G PRUEBA QA GESTOR

Dónde se puedes ver distintos apartados, como:

‘Personas’, figuras que tiene asociada la póliza

‘Garantías’, contratadas dentro de la póliza.

‘Recibos’, vinculados a esa póliza.

Siniestros, si los hubiera realizados vinculados a esa póliza

3.2.1.1 Contacto y ayuda**Contacto y ayuda**

- Para cualquier duda con tu póliza de Seguro de Hogar Movistar llama al 900 22 22 66 de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas .
- Si tienes un siniestro consulta la información en la póliza o llama al 900 22 22 66

Dónde se pueden ver los datos para contacto en caso de necesitarlo

3.2.1.1 Gestiones**Gestiones**

Cambio de dirección de correspondencia

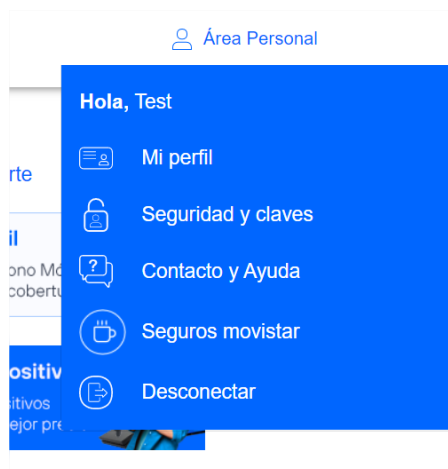
Modificar

Cambio de cuenta bancaria

Modificar

Dónde se pueden solicitar varias acciones como el cambio de cuenta bancaria o dirección de correspondencia.


3.3 Área Personal



Desde este menú podremos acceder a todas las acciones que nos posibilita el Área Cliente.

3.3.1 Perfil

En este apartado se puede visualizar y modificar los datos personales del usuario.

 Mi perfil

Datos personales

Nombre

PRUEBA

Primer apellido

QA GESTOR

Segundo apellido

Documento

Tipo documento

NIF

Fecha de nacimiento

01/01/1991

Acepta publicidad

☐

Datos de contacto

Email

qa@antartyca.com

Teléfono Móvil

Teléfono Fijo

712345678

Dirección

Tipo de vía

Calle

Dirección

ARZOBISPO GUERRERO

Número

17

Piso

Puerta

Código postal

18015

Población

GRANADA

Provincia

GRANADA

Otros datos

Estado Civil

pareja de hecho

Sexo

Mujer

Guardar


Página 10

AREA_CLIENTE_Manual_de_usuario.doc

3.3.2 Seguridad y claves

En este apartado se puede modificar la contraseña, siguiendo las normas descritas.

 Seguridad y claves


 La contraseña debe ser al menos de 12 caracteres y contener un número, una mayúscula, una minúscula y un carácter especial.

Contraseña actual

Nueva contraseña

Tu usuario y contraseña son datos personales e intransferibles. Para evitar el acceso no deseado por parte de terceros, los mismos están destinados a su uso exclusivo por su titular, y su custodia y correcta utilización son tu responsabilidad. En caso de incidencia o de sospecha de acceso no autorizado a tu perfil, debes notificarlo a Telefónica Seguros a través del canal 900 22 22 66.

3.3.3 Contacto y ayuda

 Contacto y Ayuda

Buzón de clientes

¿Quieres contarnos algo? ¿Podemos mejorar algún aspecto? ¿Qué te gustaría que hiciera Movistar por ti? Para Movistar lo más importante son nuestros clientes. Por eso hemos habilitado esta sección, para que nos ayudes a mejorar.

¿Qué nos quieres contar?

Mensaje

En este apartado está creado para poder contactar a través de este buzón de clientes.

3.3.4 Seguros movistar

Dónde se direcciona a la página de movistar para otras posibles búsquedas o contrataciones.

3.3.5 Desconectar

Dónde se desconectará de la plataforma.

3 LIMITACIONES Y PROBLEMAS

En principio no se detectan limitaciones ó problemas asociados directamente a la aplicación. El conjunto conformado por red, base de datos y personas definirán los límites de esta utilidad.