

# FAQ's sobre la nueva Área Mutualista

## ¿Cómo puedo acceder a la nueva Área Mutualista?

La nueva Área Mutualista está diseñada para que puedas acceder desde cualquier dispositivo, *tablet*, móvil u ordenador. Encontrarás el acceso dentro de nuestra página web, en el enlace [Área Mutualista](#). Recuerda que, para poder entrar, previamente habrás tenido que registrarte.

## ¿Qué beneficios aporta la nueva Área Mutualista?

La nueva [Área Mutualista](#) se ha renovado con un diseño mucho más amigable, fácil y visual. La información está más clara y ordenada. Es accesible desde cualquier dispositivo. Además, se han establecido nuevos protocolos de seguridad.

## ¿Cómo puedo registrarme en el Área Mutualista?

Si no estás registrado, en el momento de acceder a el [Área Mutualista](#) te pediremos tus datos personales para autenticarte. Durante el proceso se te enviará un SMS, para que puedas introducirlo en la pantalla de validación. Una vez creado el usuario, ya podrás establecer la contraseña de acceso. Puedes consultar un videotutorial sobre este proceso en nuestra página web.

## ¿Mantengo la misma contraseña que en la anterior Oficina Virtual?

No se mantiene la misma contraseña. Es necesario registrarse de nuevo, ya que son dos plataformas diferentes. Puedes consultar un videotutorial en nuestra página web sobre este proceso.

## ¿Puedo acceder a la antigua Oficina Virtual?

No podrás acceder a la antigua Oficina Virtual. Si necesitas documentación, puedes solicitarla en el formulario que te muestra la nueva [Área Mutualista](#) o bien enviando un correo electrónico a [infomutual@mutualmedica.com](mailto:infomutual@mutualmedica.com) o llamando al 900 82 88 99.

### **¿Cómo puedo modificar datos erróneos de mi dirección o sobre mi información de pólizas?**

Dentro del **Área Mutualista** podrás solicitar el cambio mediante el formulario de consultas o llamando al 900 82 88 99.

### **Al registrarme en el Área Mutualista, me aparece un mensaje que me indica que llame a Atención al Mutualista**

Por protocolo de seguridad, el sistema revisa los datos. Si encuentra alguna incidencia, el proceso se ve interrumpido y solicita una intervención por parte de Atención al Mutualista. Es por ello que deberás llamar al 900 82 88 99 para finalizar el proceso.

### **¿Puedo solicitar prestaciones desde la nueva Área Mutualista?**

Puedes iniciar el trámite de solicitud de una prestación, rellenando el formulario que encontrarás en el apartado prestaciones. Nuestro equipo especialista recibirá esta petición y nos podremos en contacto contigo.

### **¿Puedo contratar algún seguro desde la nueva Área Mutualista?**

Podrás acceder al Formulario de Contratación y escoger los seguros en los que estás interesado. Una vez recibamos tu solicitud, no pondremos en contacto contigo.

### **¿Qué es el doble factor de autenticación? ¿Por qué me lo pide siempre?**

El doble factor de autenticación es un sistema de acceso más seguro, que valida el usuario por dos vías: mediante contraseña de acceso y mediante SMS. Lo podrás desactivar en el menú *Mi cuenta*, accediendo a las opciones de *Seguridad/Privacidad* y pulsando el check de "No volver a preguntarme".

### **¿Dónde puedo encontrar información sobre las funcionalidades de la nueva Área Mutualista?**

En nuestra web podrás acceder a videotutoriales donde verás como *registrarte, acceder y navegar* por las diferentes pantallas.

### **¿Por qué, si tengo el Seguro MEL contratado, me aparece la solicitud abierta?**

En caso de que tengas el Seguro MEL contratado con la casuística de bonificado, la solicitud se muestra abierta para indicarte que están pendientes de entrar en efecto los diferentes Seguros de Jubilación.

El Seguro MEL está vigente e irá aumentando la cuota según vayan entrando en efecto las diferentes aportaciones a los Seguros de Jubilación.