

FAQ's sobre la nova Àrea Mutualista

Com puc accedir a la nova Àrea Mutualista?

La nova Àrea Mutualista està dissenyada perquè puguis accedir des de qualsevol dispositiu, *tauleta*, mòbil o ordinador. Trobaràs l'accés dins de la nostra pàgina web, en l'enllaç [Àrea Mutualista](#). Recorda que, per a poder entrar, prèviament hauràs hagut de registrar-te.

Quins beneficis aporta la nova Àrea Mutualista?

La nova Àrea Mutualista s'ha renovat amb un disseny molt més amigable, fàcil i visual. La informació és més clara i ordenada. És accessible des de qualsevol dispositiu. A més, s'han establert nous protocols de seguretat.

Com puc registrar-me en l'Àrea Mutualista?

Si no estàs registrat, en el moment d'accedir a l'[Àrea Mutualista](#) et demanarem les teves dades personals per a autenticar-te. Durant el procés se t'enviarà un SMS, perquè puguis introduir-lo en la pantalla de validació. Una vegada creat l'usuari, ja podràs establir la contrasenya d'accés. Pots consultar un videotutorial sobre aquest procés en la nostra pàgina web.

Mantinc la mateixa contrasenya que en l'anterior Oficina Virtual?

No es manté la mateixa contrasenya. És necessari registrar-se de nou, ja que són dues plataformes diferents. Pots consultar un videotutorial en la nostra pàgina web sobre aquest procés.

Puc accedir a l'antiga Oficina Virtual?

No podràs accedir a l'antiga Oficina Virtual. Si necessites documentació, pots sol·licitar-la en el formulari que et mostra la nova [Àrea Mutualista](#) o bé enviant un correu electrònic a infomutual@mutualmedica.com o telefonant al 900 82 88 99.

Com puc modificar dades errònies de la meva adreça o sobre la meva informació de pòlisses?

Dins de l'Àrea Mutualista podràs sol·licitar el canvi mitjançant el formulari de consultes o telefonant al 900 82 88 99.

En registrar-me en l'Àrea Mutualista, m'apareix un missatge que m'indica que truqui a Atenció al Mutualista.

Per protocol de seguretat, el sistema revisa les dades. Si troba alguna incidència, el procés es veu interromput i sol·licita una intervenció per part d'Atenció al Mutualista. És per això que hauràs de telefonar al 900 82 88 99 per a finalitzar el procés.

Puc sol·licitar prestacions des de la nova Àrea Mutualista?

Pots iniciar el tràmit de sol·licitud d'una prestació, emplenant el formulari que trobaràs en l'apartat prestacions. El nostre equip especialista rebrà aquesta petició i ens posarem en contacte amb tu.

Puc contractar alguna assegurança des de la nova Àrea Mutualista?

Podràs accedir al Formulari de Contractació i triar les assegurances en les quals estàs interessat/da. Una vegada rebem la teva sol·licitud, ens posarem en contacte amb tu.

Què és el doble factor d'autenticació? Per què m'ho demana sempre?

El doble factor d'autenticació és un sistema d'accés més segur, que valida l'usuari per dues vies: mitjançant contrasenya d'accés i mitjançant SMS. Ho podràs desactivar en el menú *El meu compte*, accedint a les opcions de *Seguretat/Privacitat* i prement el check de "No tornar a preguntar-me".

On puc trobar informació sobre les funcionalitats de la nova Àrea Mutualista?

En la nostra web podràs accedir a videotutorials on veuràs com *registrar-te*, *accedir* i *navegar* per les diferents pantalles.

Per què, si tinc l'Assegurança MEL contractada, m'apareix la sol·licitud oberta?

En cas que tinguis l'Assegurança MEL contractada amb la casuística de bonificat, la sol·licitud es mostra oberta per a indicar-te que estan pendents d'entrar en efecte les diferents Assegurances de Jubilació.

L'Assegurança MEL està vigent i anirà augmentant la quota segons vagin entrant en efecte les diferents aportacions a les Assegurances de Jubilació.