



# Zurich Klinc Dispositivos electrónicos

Manual de operativa

2 Agosto 2022



1. Productos protegidos con Zurich Klinc. Pantalla inicial
2. Operaciones a nivel de póliza
3. Detalles de cobertura
4. Documentación
5. Facturas y fotos
6. Métodos de pago
7. Mis recibos
8. Siniestros
9. Cambiar de producto
10. Otras opciones
11. Añadir productos

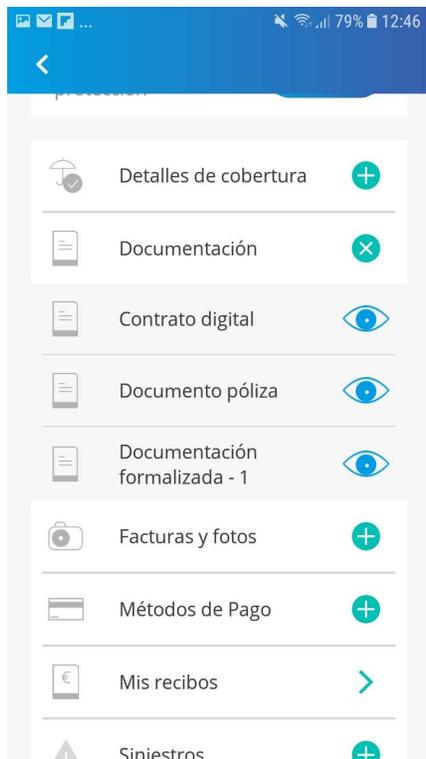
# 1. Productos protegidos con Zurich Klinc. Pantalla inicial



1 El usuario, tras hacer el proceso de login, entra en la pantalla principal de la App de Zurich Klinc, en la que se le muestran los diferentes dispositivos electrónicos asegurados (“PROTEGIDA”).

2 Pulsando en cada uno de ellos, puede acceder a las diferentes funcionalidades de póliza.

## 2. Operaciones a nivel de póliza



1

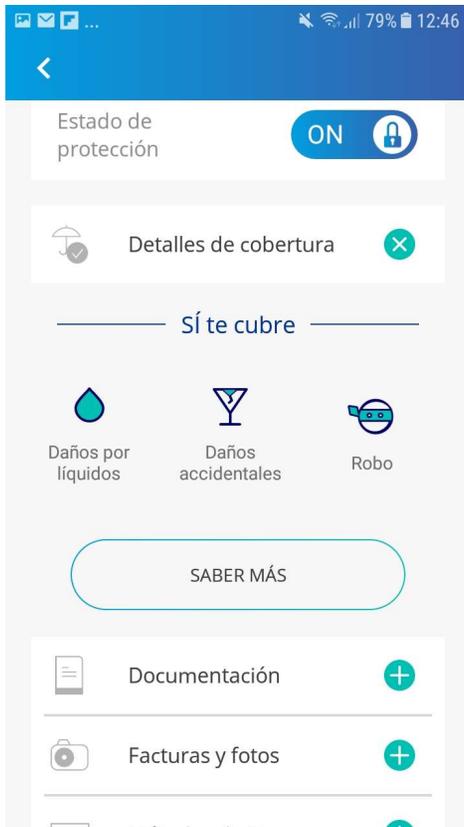
Después de pulsar sobre uno de los objetos, la aplicación muestra la pantalla a partir de la cual se pueden acceder a las diferentes funcionalidades a nivel de póliza.

2

Las funcionalidades son:

- Detalles de cobertura
- Documentación
- Facturas y fotos
- Métodos de pago
- Mis recibos
- Siniestros
- Cambiar de objeto
- Otras opciones
- Añadir producto

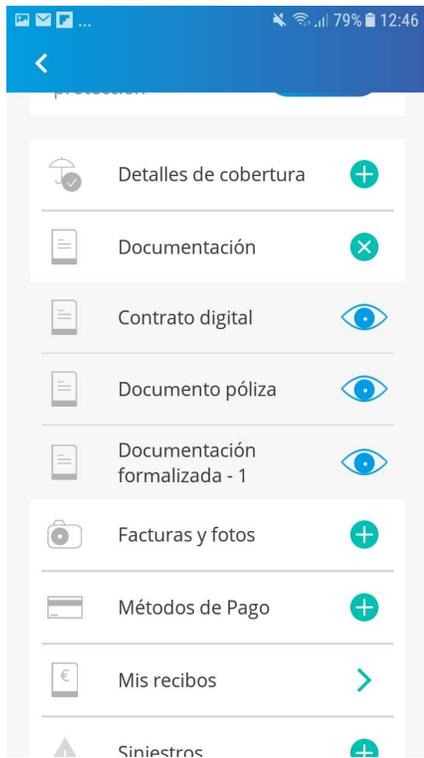
### 3. Detalles de cobertura



- 1 Accediendo a “Detalles de cobertura”, la App muestra al usuario la relación de las coberturas que protegen al dispositivo asegurado.
- 2 Si el usuario quiere tener un mayor detalle acerca de las coberturas que protegen su dispositivo, pulsar el botón “Saber más”.



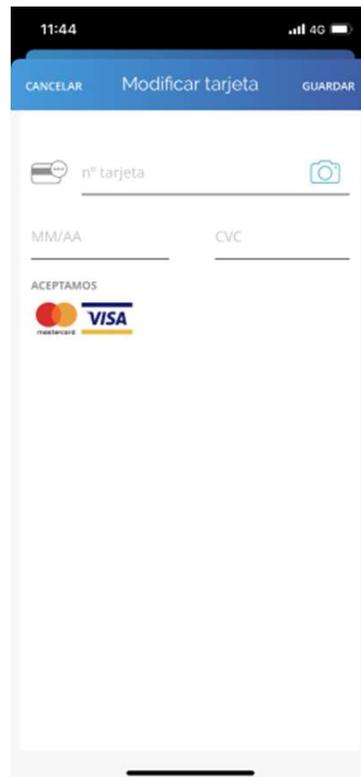
## 5. Facturas y fotos



1

En la opción “Facturas y fotos”, puede ver, y administrar, si fuera preciso, las imágenes (p.e: factura de compra, imagen IMEI del smartphone, imagen del dispositivo ) que ha cargado en Zurich Klinc durante el proceso de contratación.

## 6. Métodos de pago



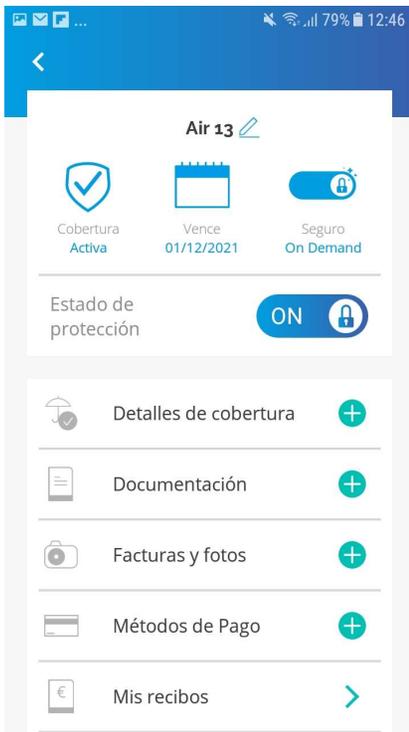
1

Si el usuario pulsa la opción “Métodos de pago”, puede comprobar el método de pago actualmente empleado.

2

También puede cambiar el método de pago, por otro diferente.

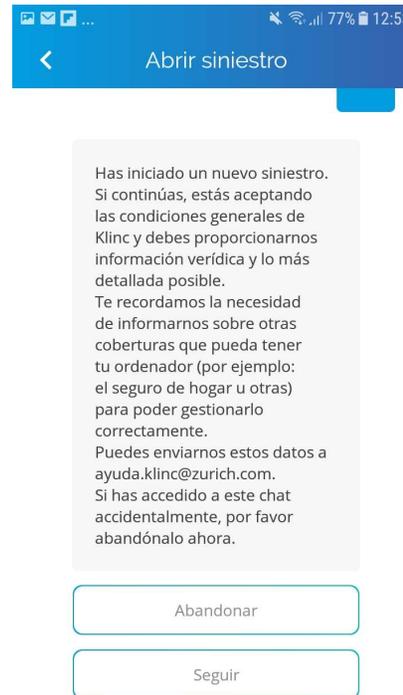
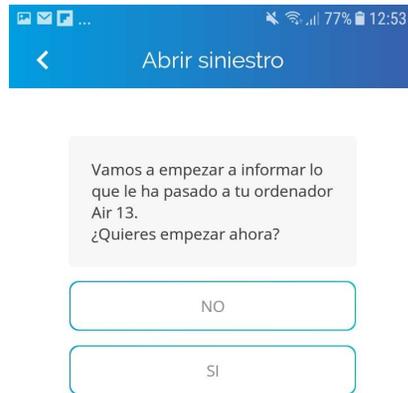
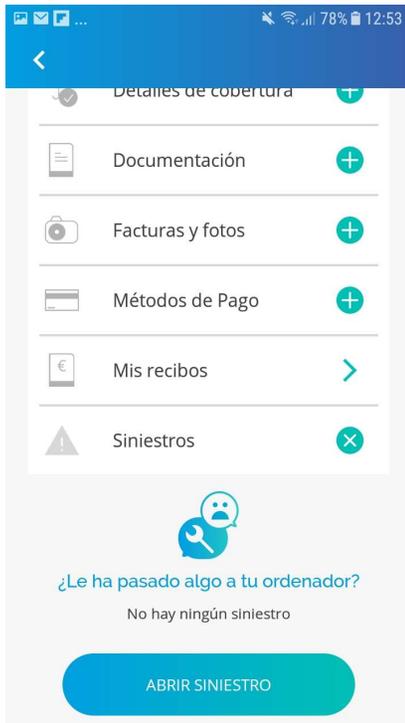
## 7. Mis recibos



1

En la opción “Mis recibos”, puede verificar los recibos que ha pagado.

## 8. Siniestros (1/3)



- 1 Por medio de la opción “Siniestros”, el usuario puede aperturar cualquier situación, protegida por las coberturas contratadas, que derive en la prestación, ya sea con una reparación del dispositivo, o un reemplazo del mismo.
- 2 El proceso de notificación del siniestro se realiza por medio de una serie de preguntas en modo chatbot, formuladas al usuario.

## 8. Siniestros (2/3)

Abrir siniestro

¿Qué le ha sucedido a tu ordenador?

No funciona o se ha roto

Me han robado

Lo he perdido

No funciona o se ha roto

¿Cuándo ha sucedido?

01/08/2022

Enviar

Abrir siniestro

No funciona o se ha roto

¿Cuándo ha sucedido?

01/08/2022

¿La fecha que nos has informado es correcta?

Si

No

Abrir siniestro

informado es correcta?

Si

No

Si

¿Qué le ha ocurrido a tu ordenador?

Ha recibido un golpe

Se ha mojado

Abrir siniestro

¿Qué le ha ocurrido a tu ordenador?

Ha recibido un golpe

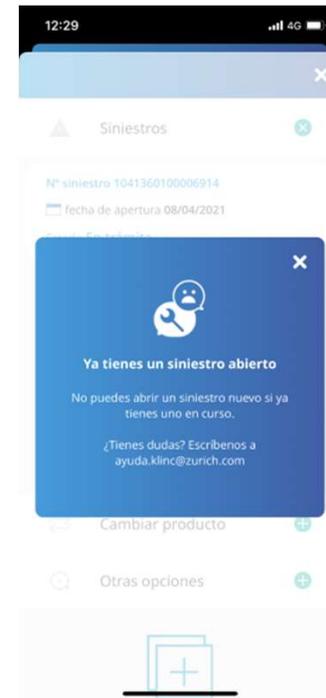
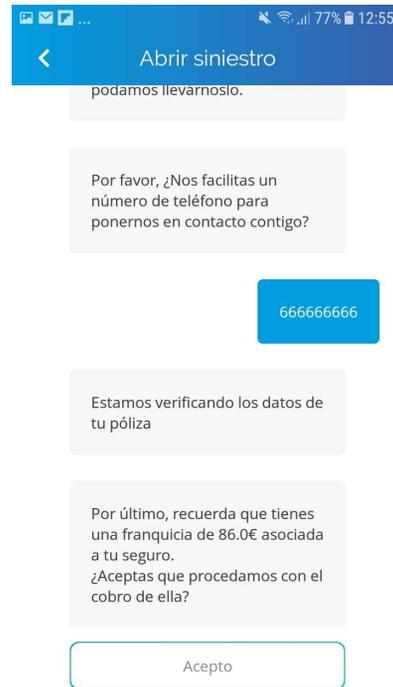
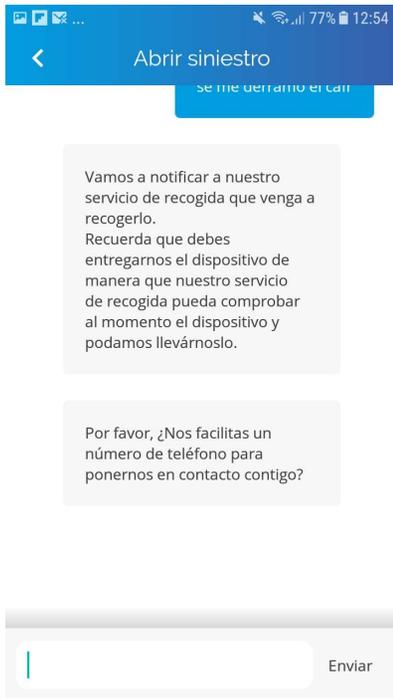
Se ha mojado

Se ha mojado

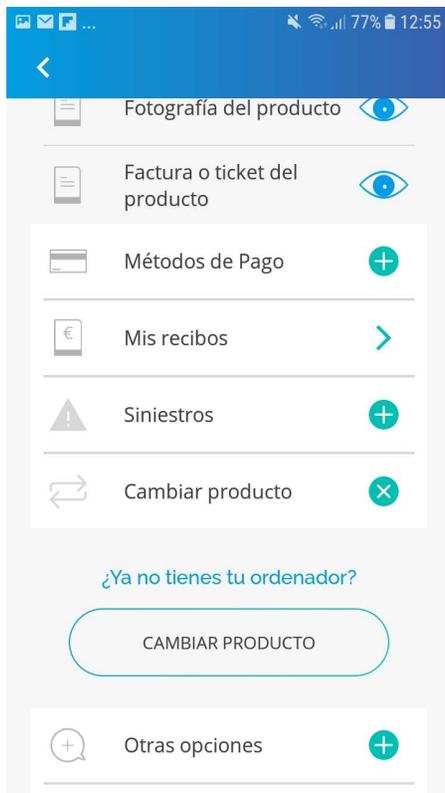
¿Nos cuentas más detalles?  
¿Qué ocurrió? ¿Cómo ocurrió?  
¿Dónde ocurrió?

Enviar

## 8. Siniestros (3/3)

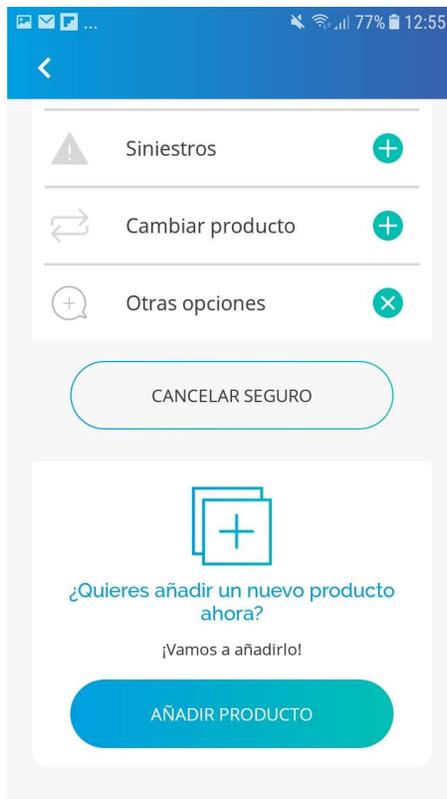


## 9. Cambiar de producto



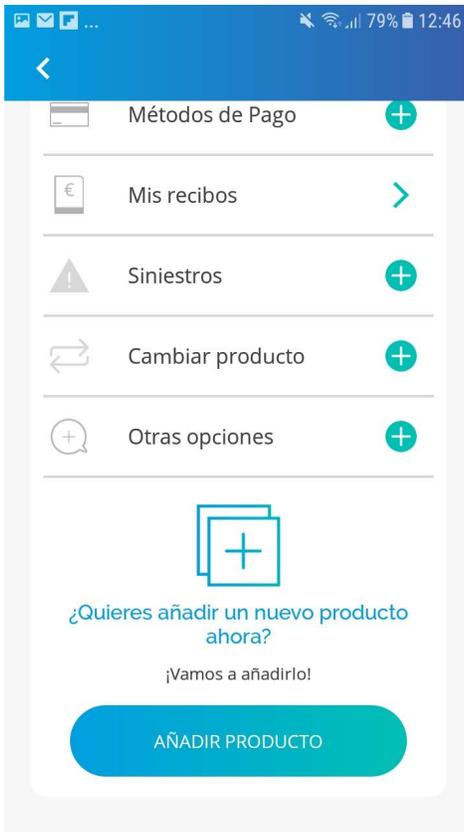
- 1 Con la opción “Cambiar de producto”, el usuario puede realizar un cambio de objeto en la póliza.
- 2 Esto puede ser necesario cuando el usuario tiene otro dispositivo que le interese proteger bajo la póliza actual.
- 3 En este caso, el usuario primero elegirá el nuevo dispositivo a través del catálogo y, a continuación, confirmará la substitución del objeto anterior, por este nuevo, en la póliza.

## 10. Otras opciones



- 1 Si el usuario pulsa la opción “Otras opciones”, el usuario puede realizar una cancelación del contrato de póliza.
- 2 Si cancela durante los primeros 30 días tras la emisión de la póliza, la póliza se anula como si nunca hubiera tenido efecto. Pasados esos 30 días, la póliza se anula al próximo vencimiento.
- 3 También se le recuerda al usuario que, si lo que realmente necesita es cambiar el objeto de la póliza, puede hacerlo pulsando la opción de cambio de dispositivo.

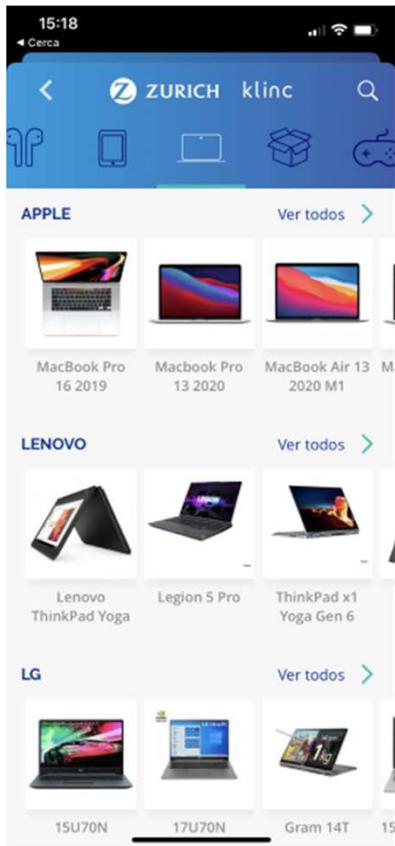
## 11. Añadir producto (1/8)



1

Finalmente, con la opción de “Añadir producto”, el usuario podrá proteger otro dispositivo con un nuevo contrato de póliza.

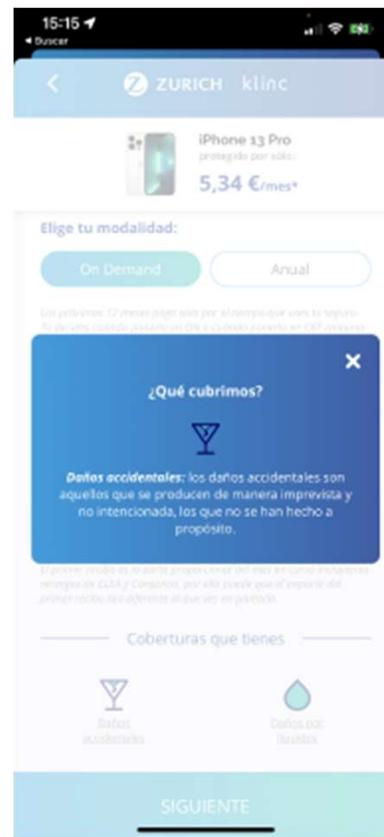
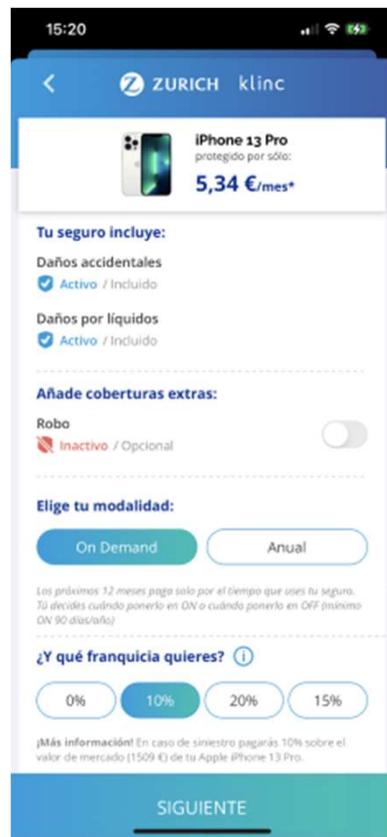
## 11. Añadir producto (2/8)



1

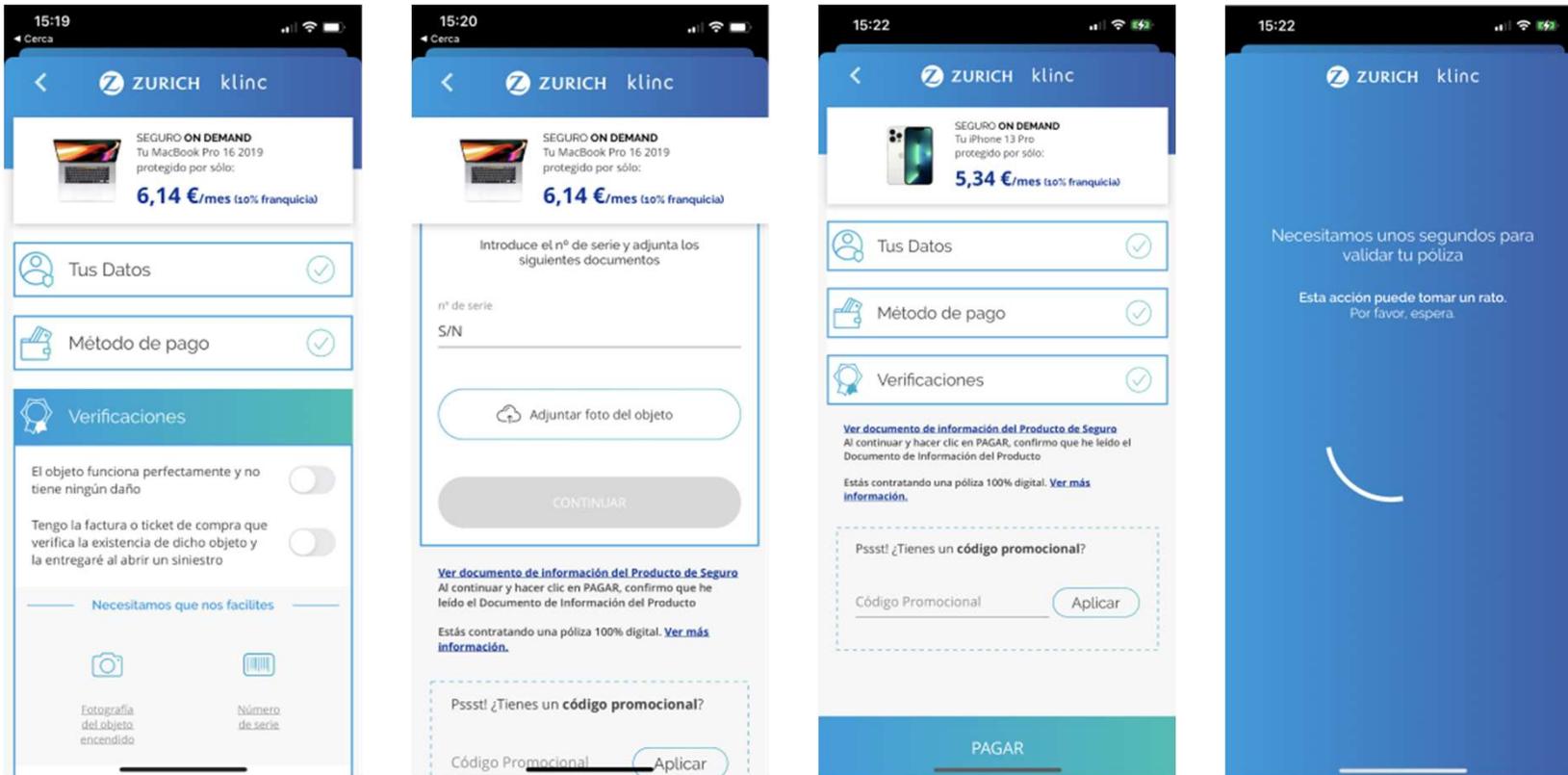
El usuario selecciona, en el catálogo, el nuevo dispositivo que quiere proteger, e informa la fecha de compra del mismo, así como su fecha de nacimiento y su código postal de residencia.

## 11. Añadir producto (3/8)



1 El usuario selecciona franquicia y frecuencia de pago.

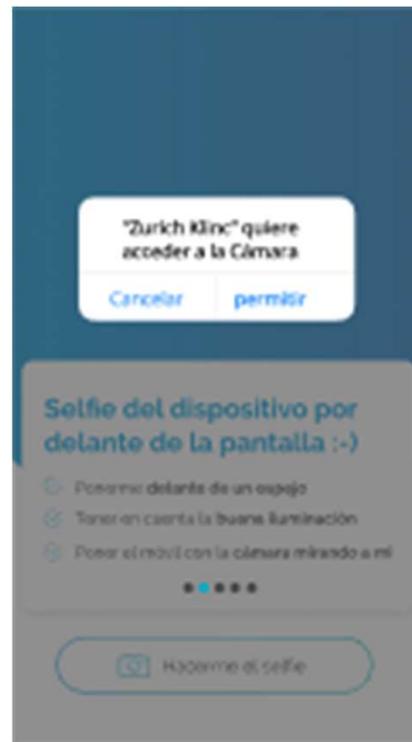
## 11. Añadir producto (4/8)



1

El usuario cumplimenta las verificaciones que le solicita la App, informa el número de serie y adjunta la foto del objeto.

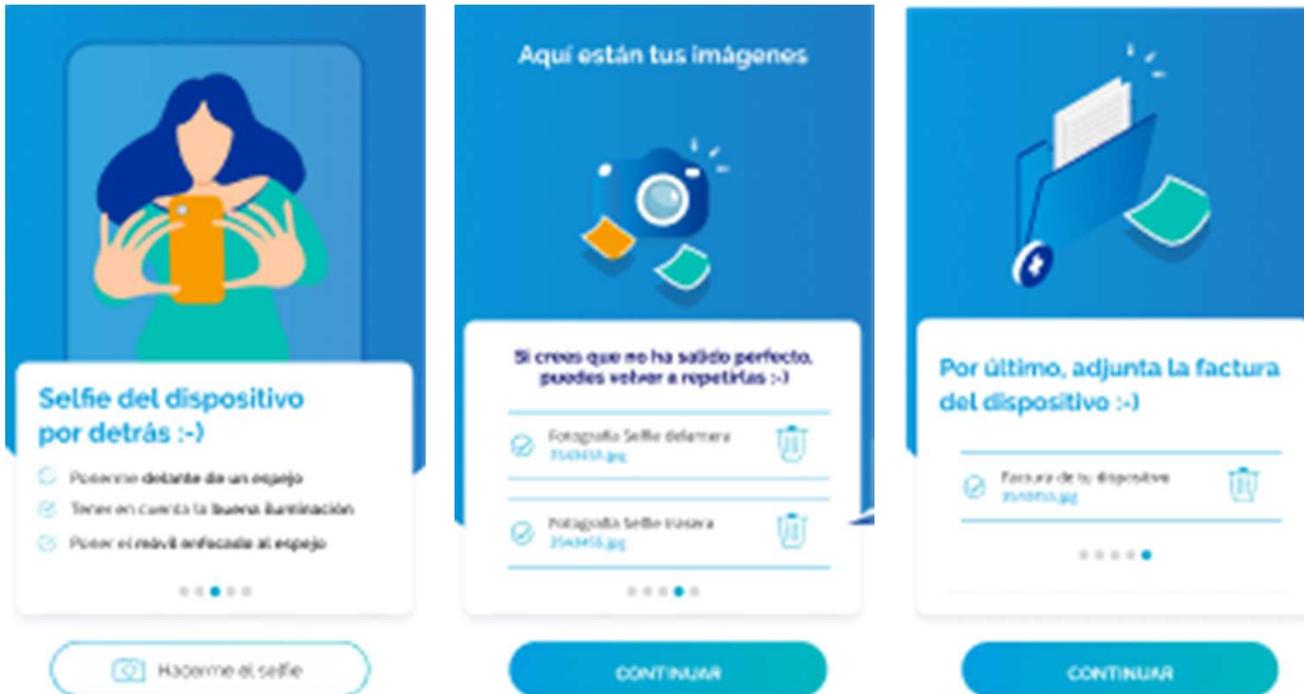
## 11. Añadir producto (5/8)



1

El usuario sigue, a partir de aquí, los pasos necesarios para activar la póliza.

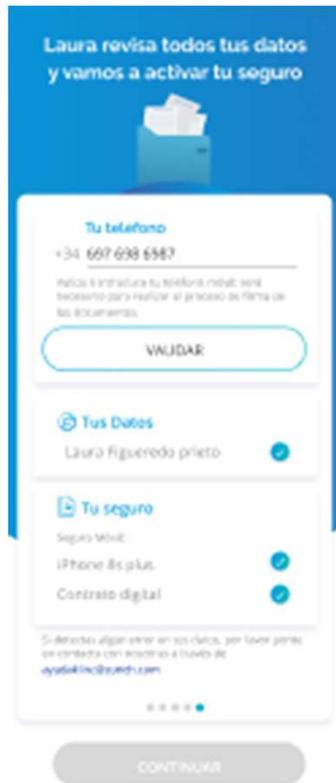
## 11. Añadir producto (6/8)



1

El usuario sube las fotos que le requiere la App, y adjunta la factura del dispositivo.

## 11. Añadir producto (7/8)



1

La aplicación envía un PIN al móvil del usuario, que será empleado para la firma de la póliza.

## 11. Añadir producto (8/8)



1

El usuario informa el PIN que ha recibido en su móvil y, a partir de aquí, la póliza se firma, finalizando de esta manera el proceso de contratación.