

Manual de Usos RUS Móvil

MANUAL

MA-TI-IF-001_03



Única Aseguradora con
Calidad Certificada en Gestión
Integral de Seguros Generales



ISO 9001

Manual de Usos

RUS Móvil

MANUAL

MA-TI-IF-001_03

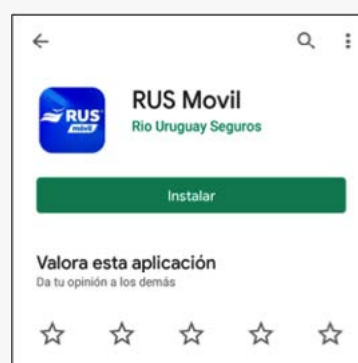
01.	Instalación de la App	Pág. 03
02.	Agregar socio para consulta de pólizas vigentes	Pág. 05
03.	Pagar recibo	Pág. 07
04.	Denunciar siniestro	Pág. 08
05.	Reestablecer usuario y contraseña	Pág. 09
06.	Auxilio mecánico	Pág. 10
07.	Atención al asegurado	Pág. 11
08.	Sorteo RUS	Pág. 11
09.	¿Cómo actuar en caso de siniestro?	Pág. 12
10.	Cotizar	Pág. 12
11.	Unidades de Negocio	Pág. 13
12.	Perfil	Pág. 13
13.	Cambiar contraseña	Pág. 14
14.	Siniestro con lesiones	Pág. 14
15.	Visualizar contraseña ingresada	Pág. 15
16.	Barra de estado indicando la falta de acceso a internet	Pág. 15
17.	Implementar la denuncia de siniestro AUTOMOTOR	Pág. 16
18.	Adherirse a débito automático	Pág. 17
19.	Estado de siniestro	Pág. 18
20.	Denunciar siniestro - Hogar	Pág. 22
21.	Denunciar siniestro - Comercio	Pág. 25

01. INSTALACIÓN DE LA APP

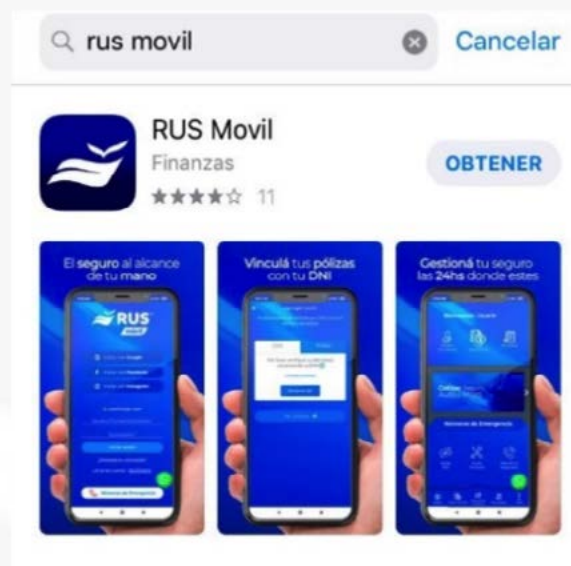
1. Buscar y descargar de las tiendas “**Play Store**” de Android o “**App Store**” de iOS la Aplicación **RUS Móvil**.



- **Dispositivos con Android:** Ingresar al PlayStore, buscar “Rus Móvil” y proceder a Instalación de la misma presionando sobre “Instalar”.



- **Dispositivos con iOS:** Ingresar al AppStore, buscar “Rus Móvil”, y presionar sobre “obtener”.

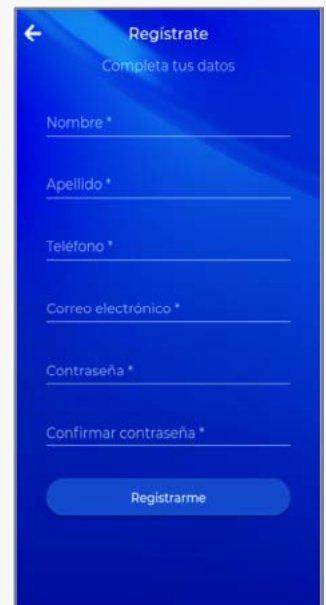


2. Una vez descargada e instalada la App, podrá loguearse de la siguiente manera:

- Directamente con el mismo usuario con el que el dispositivo se encuentre logueado en alguna de las **redes sociales**: Google, Facebook o Instagram.



- De lo contrario, podrá generar un usuario ingresando en **“REGISTRATE”**, siguiendo los pasos, como se detallan a continuación:



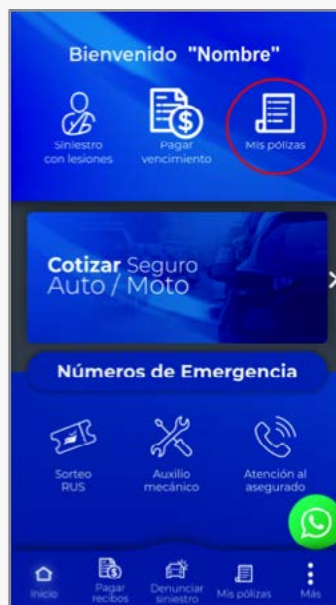
- Luego de cargar los datos y finalizar la misma ingresando en **“Registrarme”**, favor de Activar su cuenta, ingresando al enlace que recibirá en la cuenta de mail registrada.

Cabe aclarar que dicho enlace, **será válido solo por 24hs**, desde el momento de la recepción del mismo.



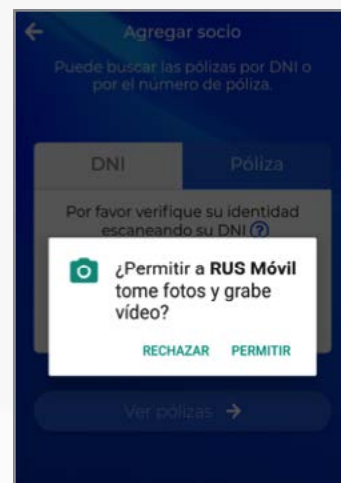
02. AGREGAR SOCIO PARA CONSULTA DE PÓLIZAS VIGENTES

- Al ingresar a la App, se encontrará con la pantalla de Bienvenida. Para poder visualizar sus pólizas debe seleccionar **“Mis pólizas”** ubicado en la parte superior derecha de la pantalla.



- Una vez situado en **“Mis pólizas”** se puede **“Agregar Socio”** por DNI o por Póliza.
 - Agregar Socio por DNI**, se debe seguir la siguiente secuencia.

- Por DNI escaneando **código QR**:



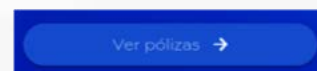
- Por DNI ingreso manual:




- b. Para **Agregar Socio por Póliza**, se debe seguir la siguiente secuencia.

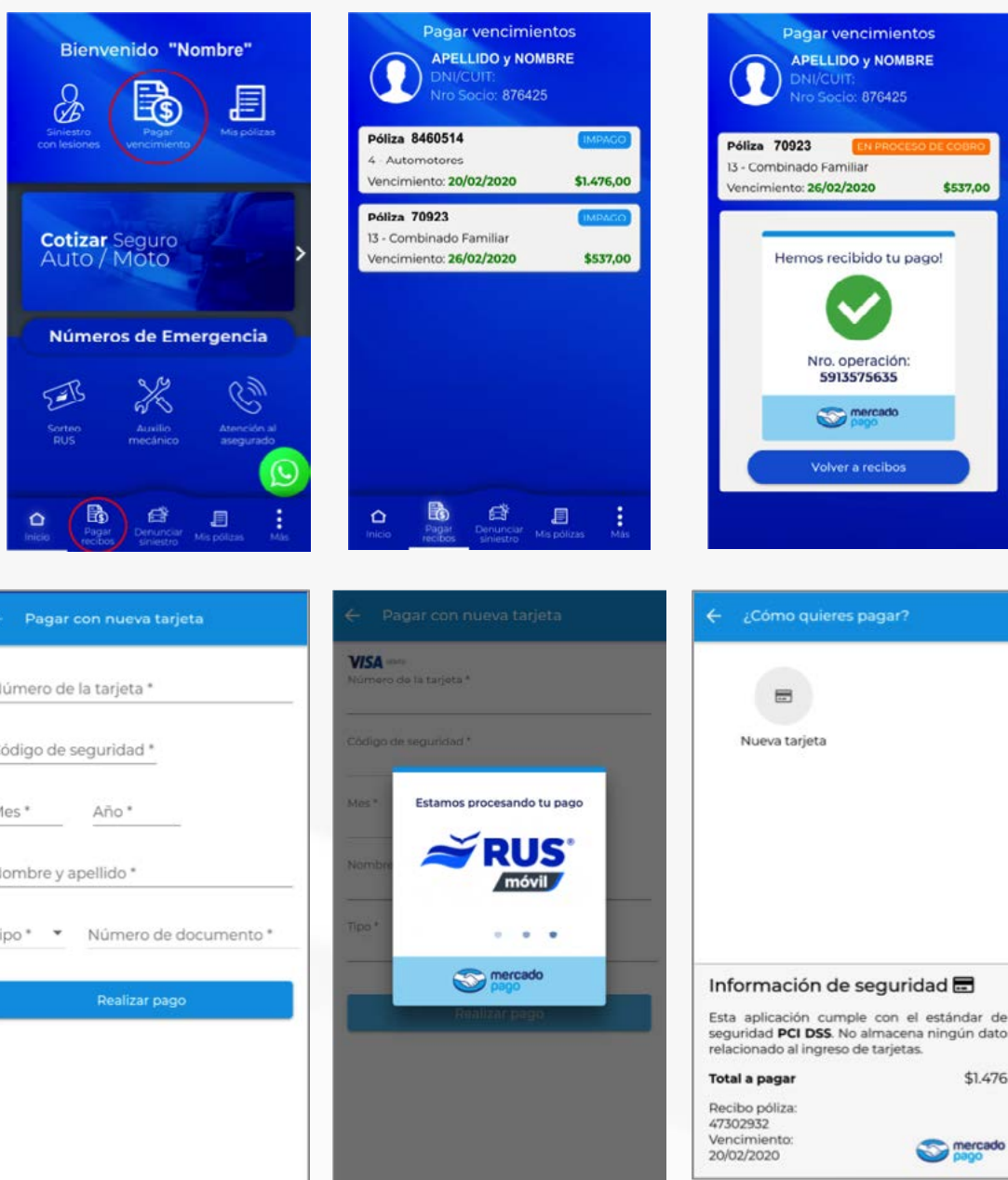


3. Luego, ir a **“Ver pólizas”**

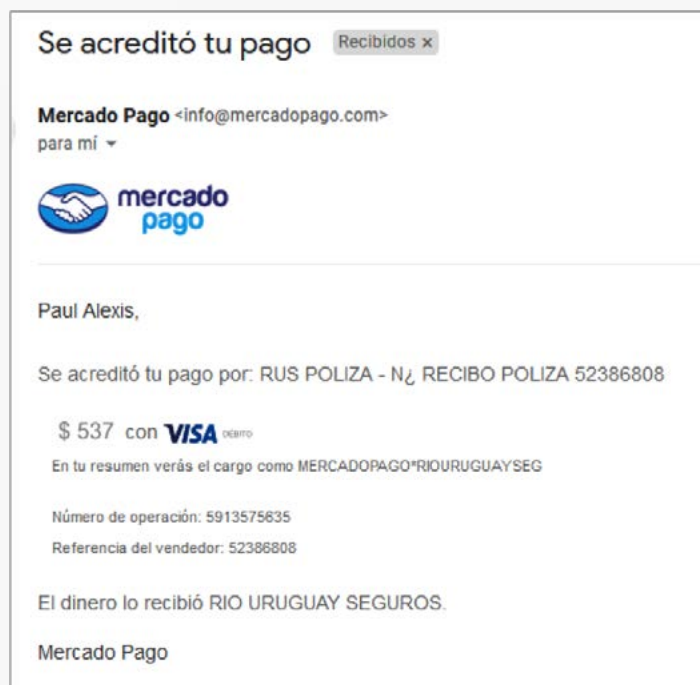


03. PAGAR RECIBO

- Mediante el Botón de Pago, podrá abonar sus pólizas con tarjeta de crédito o débito, pudiendo acceder en **“Pagar vencimiento”** en la parte superior de la pantalla, o bien, accediendo a **“Pagar recibos”** de la parte inferior de la pantalla, siguiendo la siguiente secuencia:



- Una vez aprobado el pago por el ente recaudador “**MercadoPago**”, estará llegando un correo electrónico a la cuenta registrada con la siguiente confirmación:



04. DENUNCIAR SINIESTRO

- Desde la barra de navegación que se encuentra en la parte inferior, acceder a la opción “**Siniestros**”. Se muestran las opciones “Denunciar siniestro” y “Estado de siniestro”. Elegir la opción “**Denunciar siniestro**”

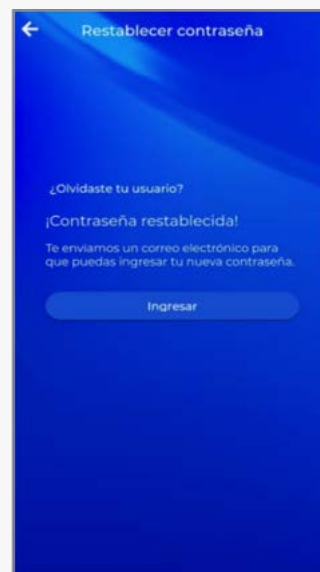
En este menú podrá denunciar la ocurrencia de un Siniestro, donde luego de cargar en AVISO DE SINIESTRO los datos del asegurado y datos del contacto, deberá seleccionar en que tipo de póliza ocurrió el hecho: Automotor, Hogar, Comercio, Personales u Otros Seguros.

- Una vez finalizada la carga de los datos requeridos, un operador de Contact Center se estará comunicando para indicarle los pasos a seguir.



05. REESTABLECER USUARIO Y CONTRASEÑA

1. En caso de no recordar **usuario** o **contraseña**, hacer clic en “¿Olvidaste tu contraseña?” El correo electrónico a cargar, debe ser de **la misma cuenta** que ya se encuentra registrada, y luego, se deberá seguir la siguiente secuencia.



2. Desde esta misma opción es posible recuperar el usuario en caso de no recordarlo. Cabe aclarar, que el mismo **usuario** y **contraseña** generado para la App podrá ser utilizado también para el Portal Asegurados.

06. AUXILIO MECÁNICO

1. Se debe acceder al botón de **“Auxilio Mecánico”** desde el menú principal.

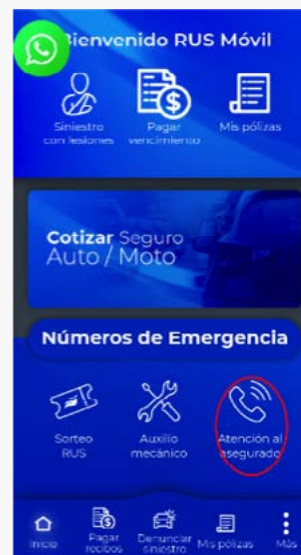


2. Elegir algunas de las opciones disponibles: **Solicitar asistencia**, llamar **desde Argentina** o llamar **desde el exterior**.



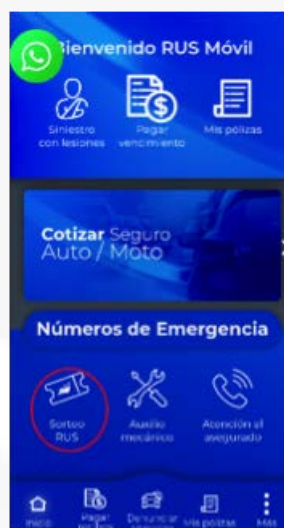
07. ATENCIÓN AL ASEGURADO

Desde el menú principal, se debe acceder a la opción **“Atención al asegurado”**. Luego, un operador se comunicará con usted.



08. SORTEO RUS

Desde el menú principal, se debe acceder al botón de **“Sorteo Rus”**. Se deberá completar el formulario que aparece a continuación, y luego presionar sobre el botón **“Inscribirme”**.



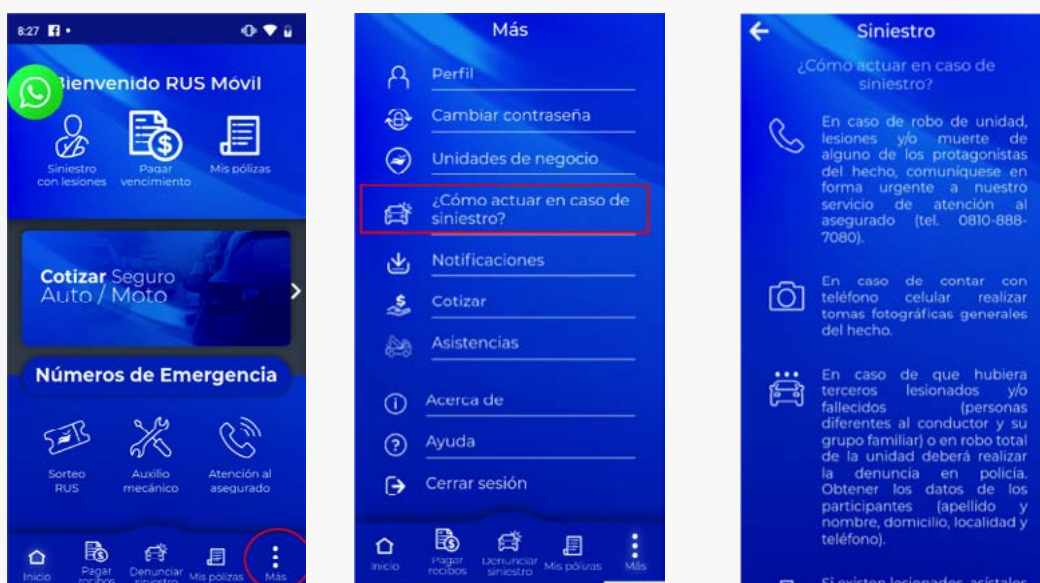

The screenshot shows the 'Sorteo RUS' registration form. The title is 'Sorteo RUS' and the subtitle is 'Ingrese sus datos para inscribirse al sorteo'. The form contains the following fields:

- Nombre *: Juan
- Apellido *: Rossetti
- DNI *
- Correo electrónico *: juancito@yopmail.com
- Comentario

 At the bottom of the form is a blue button labeled 'Inscribirme'.

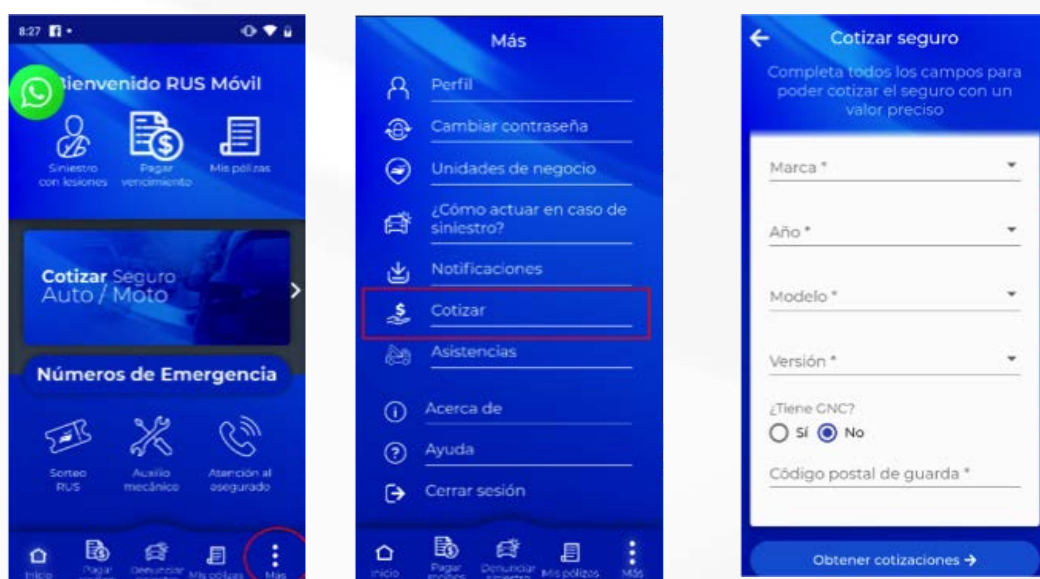
09. ¿CÓMO ACTUAR EN CASO DE SINIESTRO?

Desde el menú principal, acceder a los tres puntos que se encuentran en la esquina inferior derecha. Luego, elegir la opción “**¿Cómo actuar en caso de siniestro?**”, la cual abrirá un instructivo con los pasos a seguir.



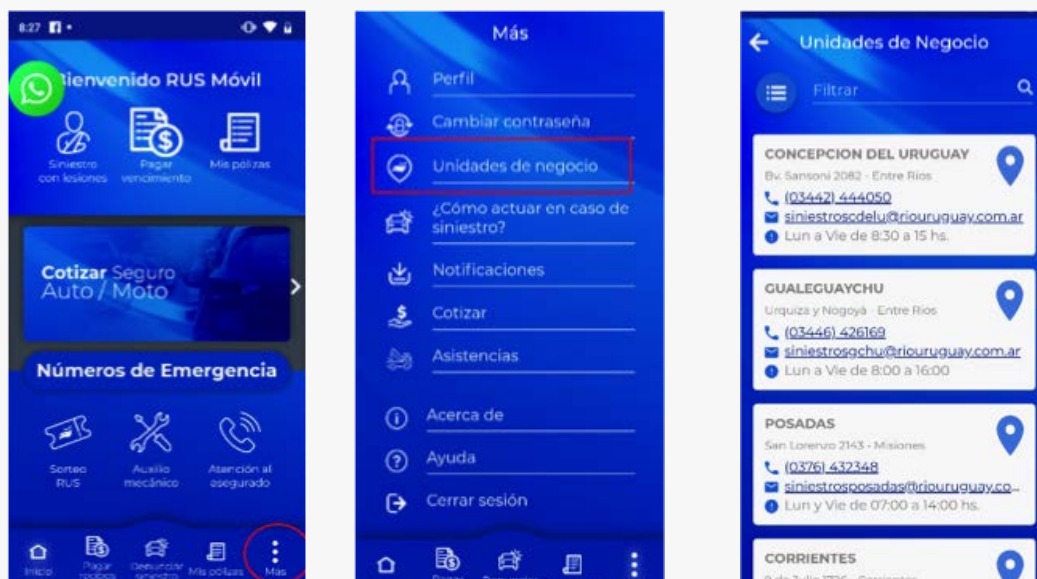
10. COTIZAR

Desde el menú principal, acceder a los tres puntos que se encuentran en la esquina inferior derecha. Luego, elegir la opción de “**Cotizar**”. Se abrirá un formulario el cual deberá ser completado con sus datos, posteriormente presionar sobre el botón “**Obtener cotizaciones**”.



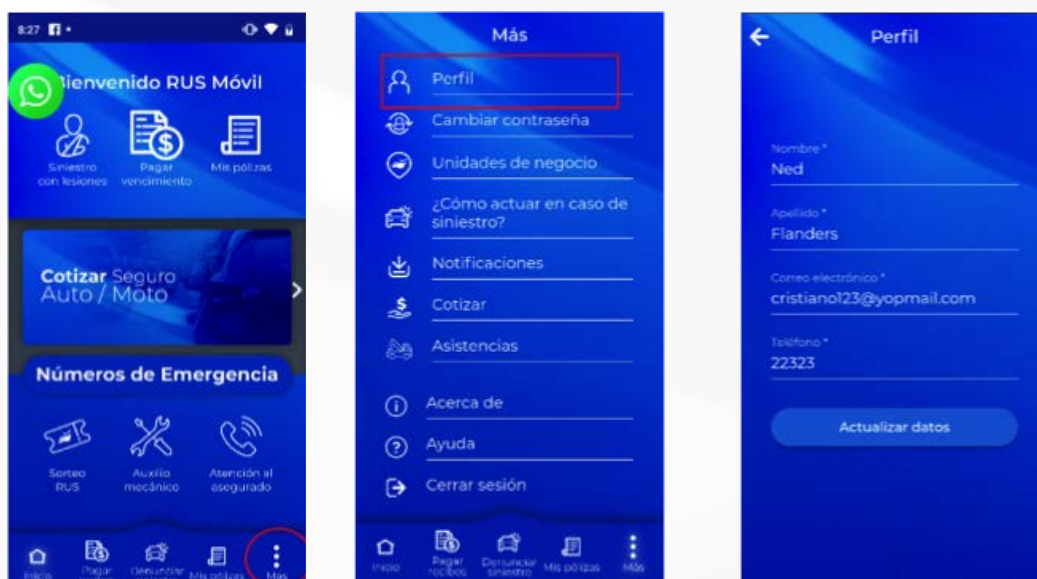
11. UNIDADES DE NEGOCIO

Desde el menú principal, acceder a los tres puntos que se encuentran en la esquina inferior derecha. Luego, ingresar en la opción **“Unidades de negocio”**. Se abrirá un listado con todas las unidades disponibles y la información relacionada con las mismas.



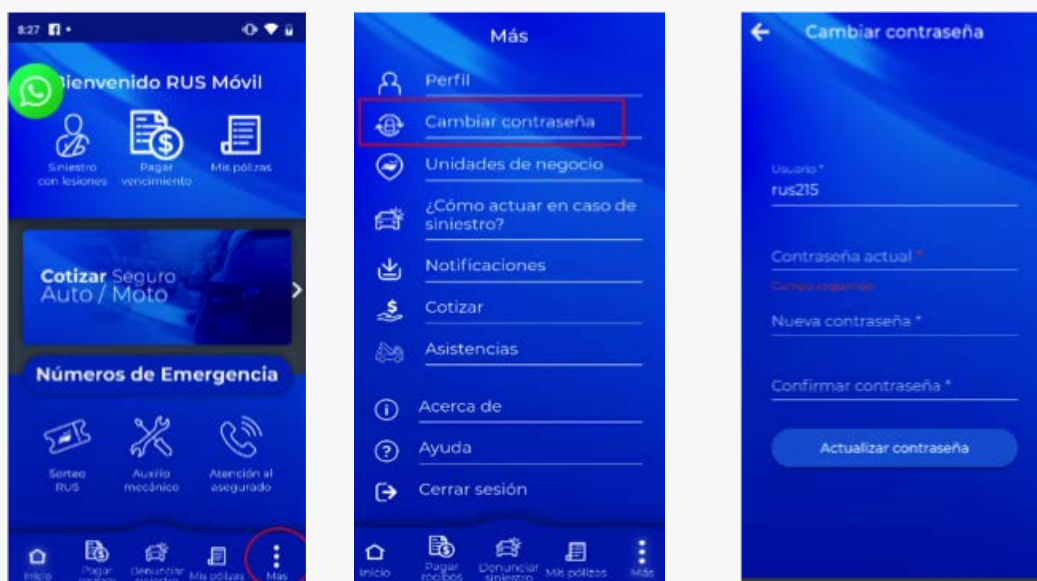
12. PERFIL

Desde el menú principal, acceder a los tres puntos que se encuentran en la esquina inferior derecha. Ingresar en la opción **“Perfil”**. Se visualizarán datos como el nombre de usuario, apellido, correo electrónico y teléfono, los cuales pueden ser modificados si así se desea. Para finalizar, ingresar en **“actualizar datos”**.



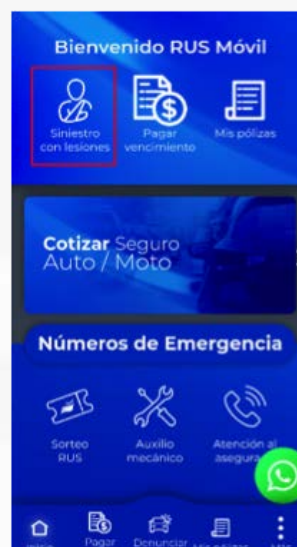
13. CAMBIAR CONTRASEÑA

Desde el menú principal, acceder a los tres puntos que se encuentran en la esquina inferior derecha. Luego dirigirse a la opción de “**cambiar contraseña**”. Se deberán completar los campos correspondientes y luego presionar sobre el botón “**Actualizar contraseña**”.



14. SINIESTRO CON LESIONES

1. Desde el menú principal, dirigirse a la opción “**siniestro con lesiones**” que se encuentra en la esquina superior izquierda.



2. Luego, seleccionar la patente con la cual ocurrió el siniestro. Se abrirá una nueva pantalla, donde deberá presionar el botón **“Denunciar”**. En el caso de que la patente no aparezca en el listado, presionar sobre el botón verde para llamar. Se agiliza la gestión ya que se genera automáticamente un caso en el CRM.



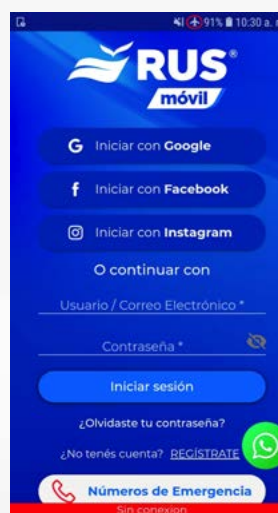
15. VISUALIZAR CONTRASEÑA INGRESADA

1. En cualquier pantalla donde se requiere ingresar una contraseña (en este caso la pantalla del login) para visualizar la contraseña ingresada se debe tocar el icono del ojo en el input de la contraseña.



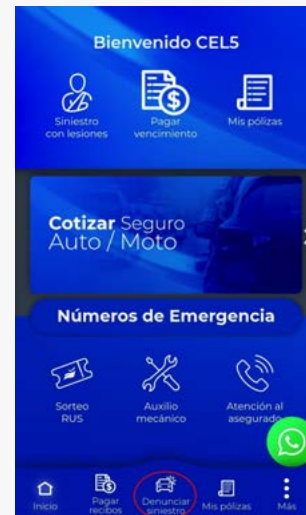
16. BARRA DE ESTADO INDICANDO LA FALTA DE ACCESO A INTERNET

1. Cuando no exista conexión a internet, se mostrará una barra en la parte de debajo de la aplicación, indicando la falta de conexión.



17. IMPLEMENTAR LA DENUNCIA DE SINIESTRO AUTOMOTOR

1. Utilizando el botón **“Denunciar siniestro”** ubicado en la parte inferior de la pantalla, podrá denunciar la ocurrencia de un Siniestro.



2. Luego seleccione la opción **“Automotor”**.



3. Deberá aceptar la autorización e integridad de la correspondiente denuncia.



- Para seguir el flujo **DENTRO** de la app, las opciones disponibles son:

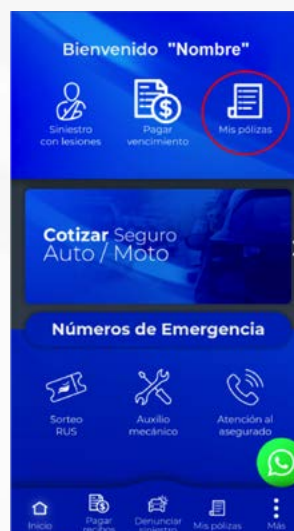


Las siguientes opciones continúan **FUERA** de la app, siguiendo el flujo en **PORTAL ASEGURADOS**:



18. ADHERIRSE A DÉBITO AUTOMÁTICO

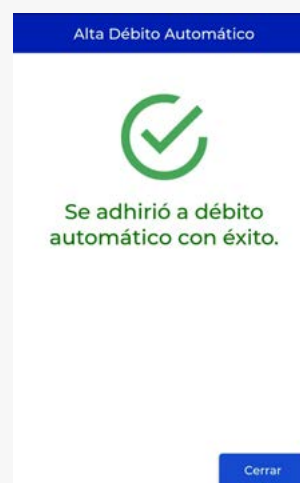
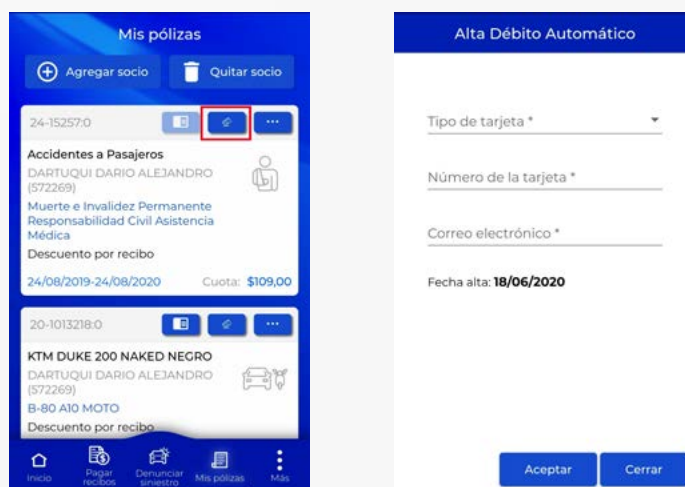
- Desde el menú principal acceder a la opción **“Mis pólizas”** o desde la barra de navegación que se encuentra en la parte inferior.



Luego en la póliza que se desea adherir a débito automático se presiona el **botón de la tarjeta**. Se **completa el formulario**.

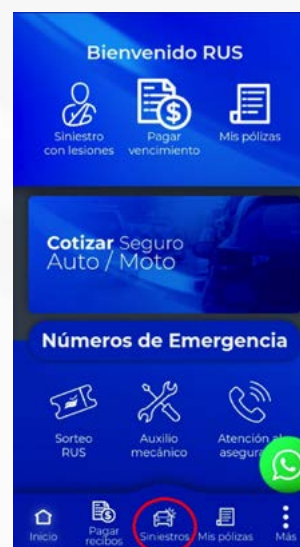
Nota (Imagen 1): En caso de que la póliza ya esté adherida a débito automático el botón de tarjeta estará deshabilitado.

Luego de completar con los datos correctos se visualizará la pantalla de confirmación.

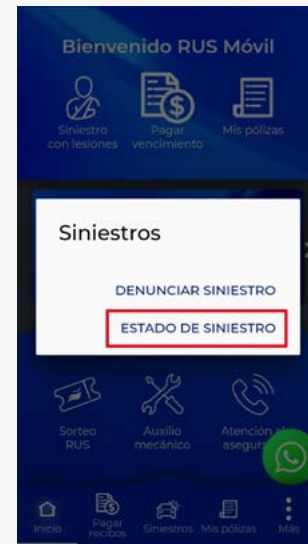


19. ESTADO DE SINIESTRO

- Desde la barra de navegación que se encuentra en la parte inferior, acceder a la opción **“Siniestros”**.



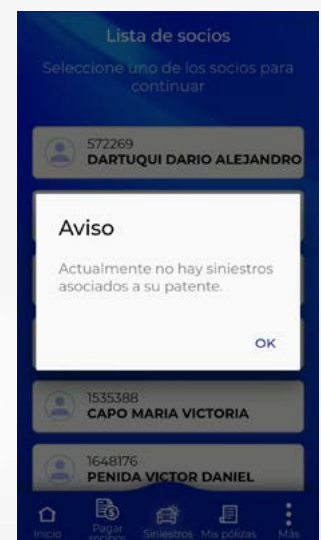
- Se muestran las opciones “Denunciar siniestro” y “Estado de siniestro”. Elegir la opción **“Estado de siniestro”**.



- Se muestra el listado de socios que tiene asociados la cuenta, seleccionar el que se desee ver. Si se tiene uno solo, no se muestra esta pantalla.



- Si el socio elegido tiene siniestros dentro del año calendario, se muestra la pantalla de selección de Ramo. Sino, se muestra un pop up informando que no tiene siniestros.



5. Seleccionar el ramo **Automotor**.



6. Se muestran los siniestros que tiene el socio, filtrados por patente. En el caso de tener más de una patente, esta se puede cambiar deslizando la tarjeta hacia la izquierda.




a. Cuando el siniestro tiene un solo **motivo** el mismo se muestra como un link en azul, y en caso de tener más de uno se muestra el link **Ver más detalle**. Al hacer click en el mismo se abre un pop up con el listado de motivos y su respectivo track de estados.



- b. Por cada **Motivo** se visualiza su estado actual, es decir en que instancia de la gestión se encuentra, una breve **Descripción** de dicho estado y un **Histórico** dónde se irán listando los estados por los que vaya transitando el reclamo.



7. Al presionar el botón  del siniestro, se accede a la pantalla de **Autogestión**. Allí, se pueden descargar los documentos del siniestro y adjuntar fotos al mismo.

Si el siniestro tiene estado Finalizado, no se permite descargar documentación.

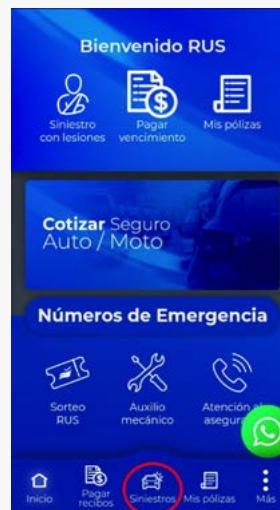


8. Para adjuntar fotos, se debe presionar el botón Examinar archivos, elegir la foto y presionar el botón Enviar. Se permite subir hasta 6 fotos. Cuando termine la carga, se mostrará un mensaje de éxito.



20. DENUNCIAR SINIESTRO - HOGAR

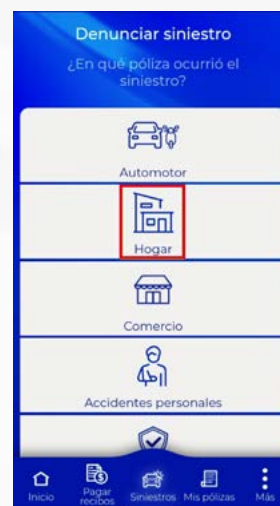
1. Desde la barra de navegación que se encuentra en la parte inferior, acceder a la opción **“Siniestros”**.



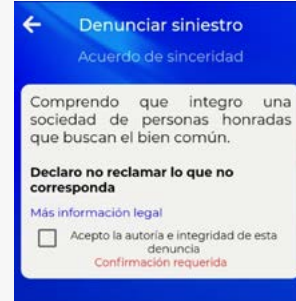
2. Se muestran las opciones **“Denunciar siniestro”** y **“Estado de siniestro”**. Elegir la opción **“Denunciar siniestro”**.



3. Se muestran las pólizas, seleccionar **“Hogar”**.



4. Se muestra el acuerdo de sinceridad.
Tildar **“Acepto la autoría e integridad de esta denuncia”**.



5. Se muestran los **motivos**, estos son:
- Robo
 - Vidrio
 - Electrodomésticos / Electrónica
 - Fuego
 - Rayo
 - Granizo / Vientos fuertes
 - Se puede seleccionar más de uno.



6. Ingresar los datos del siniestro:
- Fecha
 - Hora
 - Código postal
 - Localidad
 - Calle o ruta
 - Altura o kilómetro
 - Provincia


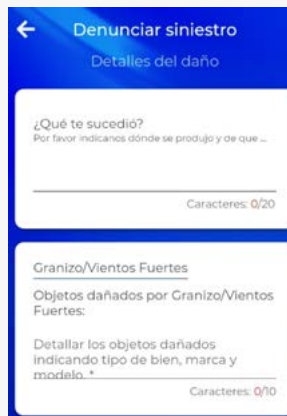


7. **Seleccionar el inmueble del siniestro.** En el caso de tener más de un inmueble, este se puede cambiar deslizando la tarjeta hacia la izquierda.

Ingresar los datos de contacto. Se pueden usar los datos del perfil o ingresarlos manualmente.

8. **Responder las preguntas.** Estas varían según el motivo seleccionado.

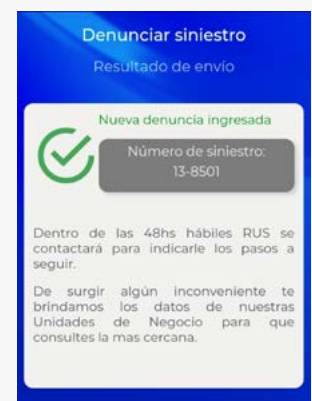
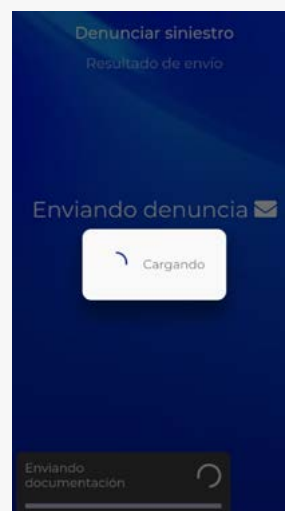
9. Opcionalmente, se pueden **adjuntar los documentos del siniestro.** Se pueden subir hasta 5 archivos de cada tipo.


10. Se muestra el **resumen de la denuncia**. Ésta contiene los datos del siniestro y los datos de contacto.

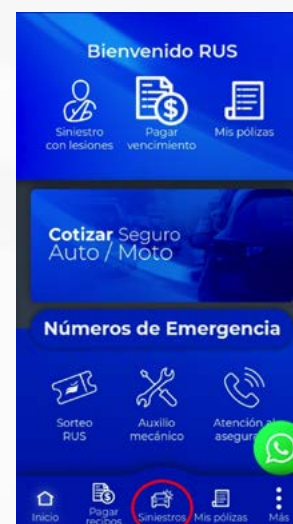


11. Al terminar, se muestra el mensaje **“Nueva denuncia ingresada”** y el **número de siniestro**.

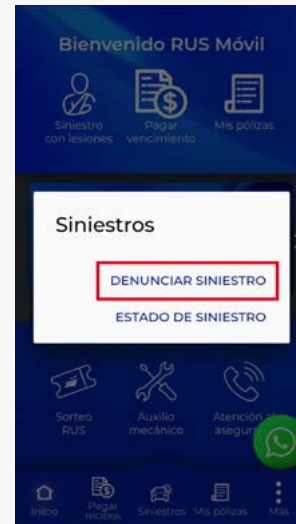


21. DENUNCIAR SINIESTRO - COMERCIO

1. Desde la barra de navegación que se encuentra en la parte inferior, acceder a la opción **“Siniestros”**.



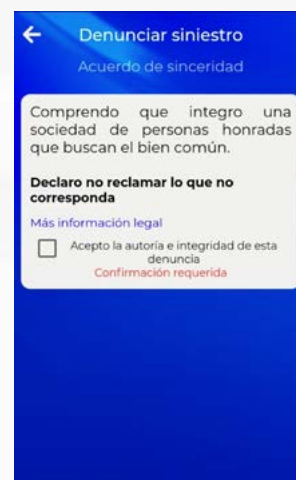
2. Se muestran las opciones “Denunciar siniestro” y “Estado de siniestro”.
Elegir la opción **“Denunciar siniestro”**.



3. Se muestran las pólizas, seleccionar **“Comercio”**.



4. Se muestra el acuerdo de sinceridad. Tildar **“Acepto la autoría e integridad de esta denuncia”**.



5. Se muestran los **motivos**, estos son:

- Robo de bienes
- Vidrio
- Electrodomésticos / Maquinaria
- Fuego
- Granizo / Vientos fuertes
- Lesiones
- Robo de dinero

Se puede seleccionar más de uno.



6. Ingresar los **datos del siniestro**:

- Fecha
- Hora
- Código postal
- Localidad
- Calle o ruta
- Altura o kilómetro
- Provincia

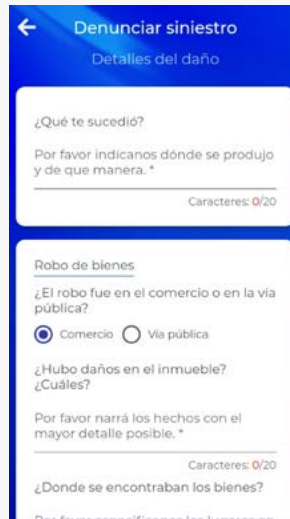


7. **Seleccionar el comercio del siniestro.** En el caso de tener más de un comercio, este se puede cambiar deslizando la tarjeta hacia la izquierda.

Ingresar los datos de contacto. Se pueden usar los datos del perfil o ingresarlos manualmente.



8. **Responder las preguntas.** Estas varían según el motivo seleccionado.



9. Opcionalmente, se pueden **adjuntar los documentos del siniestro**. Se pueden subir hasta 5 archivos de cada tipo.

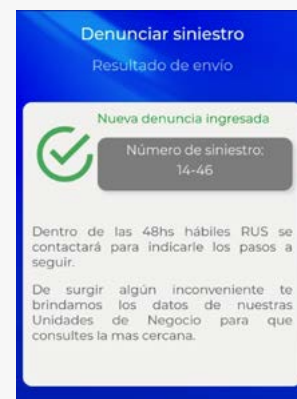
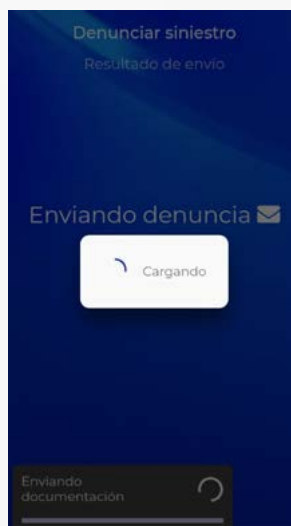


10. Se muestra el resumen de la denuncia. Ésta contiene los datos del siniestro y los datos de contacto.



11. Al presionar el botón **Continuar**, se envía la denuncia junto con la documentación subida.

Al terminar, se muestra el mensaje **“Nueva denuncia ingresada”** y el **número de siniestro**.



Manual de Usos

RUS Móvil

MANUAL

MA-TI-IF-001_03



Congreso de Tucumán 21 (E3260FTA),
Concepción del Uruguay, Entre Ríos, Argentina.
atencionalasegurado@riouruguay.com.ar

Atención las 24hs **0810.888.7080**

www.riouruguay.com.ar