

SOLICITUD Y CONSULTA DE REEMBOLSOS

Manual Área de cliente

PRESENTACIÓN

En DKV somos activistas de la salud, por eso queremos facilitarte las cosas y ayudarte a estar mejor.

Con este manual queremos explicarte todas las posibilidades que te ofrece el Área de cliente de manera cómoda y rápida, para que puedas acceder a ella y realizar todas las gestiones sobre tu/s póliza/s de forma más sencilla. Además, también conocerás todos los servicios que ofrecemos para ti todas las posibilidades que te ofrece tu seguro para que te beneficies de todos ellos, le saque el máximo partido y puedas cuidar de tu salud y de los tuyos (pólizas salud) sacarle el máximo partido y poder cuidarte mejor.

A continuación, te mostraremos paso a paso cómo acceder a cada uno de los apartados para que registrarte y comenzar a utilizarla ¡te resulte lo más sencillo posible!

ACCESO A ÁREA DE CLIENTE



<https://areadelcliente.dkvseguros.com/>

SI TIENES DUDAS...
¡QUEREMOS AYUDARTE
CON NUESTROS CANALES DE SOPORTE!



Canal WhatsApp

Contacta con nuestro equipo de soporte.

Haz clic en www.dkv.es/whatsapp o bien, registra el teléfono +34 960 160 602 y chatea con ellos directamente.

MIS REEMBOLSOS SOLICITUD DE UN REEMBOLSO

Si quieres solicitar un reembolso a través del Área de cliente, es tan fácil como desplegar la pestaña siguiente a las que hemos visto anteriormente, situada en la misma línea pero a la derecha de las mismas: “Mis reembolsos”. Encontrarás un formulario al que tendrás que subir la imagen de la factura o informe médico, junto a otros datos que te solicitamos. Cuando termines de rellenarlo, clics sobre el botón “Finalizar” que aparece en la parte inferior del formulario y tu reembolso habrá quedado listo para su devolución. Importante generar una solicitud por cada factura para agilizar la gestión posterior.

CONSULTA DE REEMBOLSO Y ENVÍO DE UN INFORME SOLICITADO

Si lo que quieres es ver el estado de los reembolsos que ya has solicitado, selecciona dentro de la pestaña “Mis reembolsos” el apartado “Consulta” y aparecerá el listado de todos los que hayas solicitado, así como el proceso en el que se encuentra cada uno de ellos.

Mis comunicaciones

En la parte superior derecha, desde mis comunicaciones podrás ver si tienes comunicaciones de DKV en respuesta a la solicitud de reembolso.

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 209 registros

Nº Documento	Importe solicitado	Estado	Especialidad	Fecha Solicitada	Canal Solicitud	Solicitado por
9900508	1,00 €	En Trámite	Medicina General	17/06/2021	SERV.CENTRALES/D-ON	Mediador
9900609	1,00 €	En Trámite	Medicina General	17/06/2021	SERV.CENTRALES/D-ON	Mediador
9900609	100,00 €	En Trámite	Medicina General	17/06/2021	Web Área privada	Cliente
9901713	63,000,00 €	En Trámite	Urología General	16/06/2021	Web Área privada	Cliente
9901873	1,00 €	En Trámite	Medicina General	14/06/2021	Web Área privada	Cliente
9901874	1,00 €	En Trámite	Alergología	14/06/2021	Web Área privada	Cliente
9901851	1,00 €	En Trámite	Medicina General	10/06/2021	SERV.CENTRALES/D-ON	Mediador

LISTADO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS DE DKV

Cuando selecciones el icono de mensajes, te aparecerá la lista de las comunicaciones con la información de los reembolsos que hayas solicitado.

Asunto	Fecha
Tiene una Comunicación de Reembolsos. (Carta Pago)	22/10/2021
Tiene una Comunicación de Reembolsos. (Carta Pago)	22/10/2021
Tiene una Comunicación de Reembolsos. (Carta Pago)	22/10/2021
Tiene una Comunicación de Reembolsos. (Carta Pago)	22/10/2021
Tiene una Comunicación de Reembolsos. (Carta Pago)	22/10/2021
Variación de prima 2022	11/10/2021
Tiene una Comunicación de Reembolsos. (Carta Pago)	14/09/2021
Tiene una Comunicación de Reembolsos. (Carta Pago)	14/09/2021
Tiene una Comunicación de Reembolsos. (Carta Pago)	14/09/2021
Tiene una Comunicación de Reembolsos. (Carta Pago)	14/09/2021