

¿Cómo hacer uso de tu Seguro de Hogar GNP?



Estamos contigo cuando más nos necesitas, por ello, te guiamos para recibir atención en caso de presentarse alguna situación relacionada con:



Robo de Menaje de Casa



Robo de Artículos en Tránsito



Robo de Bienes a la Intemperie



Daño a Equipo Electrónico y Electrodoméstico



Rotura de Cristales

[Ver video](#)



Pérdidas Consecuenciales

[Ver video](#)



Responsabilidad Civil

[Ver video](#)



Incendio

[Ver video](#)



Riesgos Hidrometeorológicos

[Ver video](#)



Terremoto y/o Erupción Volcánica

[Ver video](#)

Además, tienes acceso a distintas asistencias:



Para tu hogar



Para ti y tu familia



Para tu mascota

Con tu **Seguro de Hogar GNP** puedes tener la tranquilidad de que recibirás atención oportuna ante alguna eventualidad, solo sigue estos pasos para reportar un siniestro:

Te recomendamos realizar el reporte de siniestro dentro de las 24 horas siguientes.

1 **Reporta tu siniestro** a través de uno de estos canales:

⦿ **Línea GNP, opción 5**, en donde te solicitaremos la siguiente información:

- Número de Póliza
- Detalles específicos sobre el siniestro (lugar, fecha, descripción, etc.)
- Nombre, correo y teléfono de un contacto

Durante la llamada se te proporcionará **tu número de siniestro y tu número de trámite**.

⦿ **App Soy Cliente GNP:**

Ingresa a la sección **"Hogar"**, elige tu Póliza, selecciona **"Detalle"**, opción **"Alta de siniestro"**.

⦿ **Portal Soy Cliente GNP:**

Ingresa a **"Mis Pólizas"**, opción **"Daños"**, elige **"Acciones"** y selecciona **"Alta de siniestro"**.

Al realizar el reporte a través del portal o App Soy Cliente GNP, toda la comunicación y solicitud de documentación se llevará a cabo por dichos medios.

2 Dependiendo del tipo de atención que requieras, a través del canal donde hayas realizado tu reporte se te indicarán los próximos pasos a seguir.

En algunos casos, nos pondremos en contacto contigo durante el siguiente día hábil después de haber reportado el siniestro para explicarte cómo será el proceso de tu trámite.

3

Reúne la documentación de acuerdo al tipo de siniestro descrita [aquí](#) y envíala a través de uno de estos canales:

- Si recibiste la atención de un ajustador o proveedor asignado por GNP, podrás hacerlo directamente a través de ellos.
- Si la atención de tu siniestro no requirió la atención de un ajustador o proveedor asignado por GNP, te enviaremos un correo electrónico de la firma **siniestros.danos@gnp.com.mx** con la solicitud de documentación y deberás enviarnosla sobre el mismo correo.
- Si realizaste autoajuste, la misma plataforma te indicará qué documentación necesitas y podrás subirla ahí mismo.

Toma en cuenta que en caso de requerir información o documentación adicional a la aquí indicada, te avisaremos de manera oportuna.

4

Una vez entregada la documentación, **realizaremos el dictamen del siniestro** para enviarte vía correo electrónico una de las siguientes respuestas en un periodo de 5 días hábiles:

- Activación:** si la información está incompleta, se te indicará qué hace falta.
- Indemnización:** se te enviará un correo electrónico con la notificación de tu pago y la determinación de la pérdida. Si recibiste atención de un ajustador, se te entregará un formato de convenio para que lo firmes.
- Improcedente:** se te enviará vía correo electrónico una carta explicando el motivo del mismo.

¡Hazlo desde tu celular!



Reporta un siniestro al instante
o solicita asistencias de hogar en tu





App Soy
Cliente GNP

 **Considera que:**

Posterior a realizar tu reporte a GNP, tu caso será asignado para recibir atención oportuna de acuerdo al tipo de siniestro o cobertura a utilizar de tu **Seguro de Hogar GNP**:

	
<p>Ajustador</p>	<p>Proveedor asignado por GNP</p>
<p>En caso de daños al inmueble, responsabilidad civil o cuando hay un lesionado.</p>	<p>Para reposición de cristales, podrás solicitar la atención de uno de nuestros proveedores.</p>

El ajustador o proveedor se pondrá en contacto contigo dentro de la siguiente hora posterior de haber sido asignado a tu caso para agendar una cita en la fecha y horario que se lo indiques.

	
<p>Autoajuste</p>	<p>Reembolso por reposición</p>
<p>En caso de robo de hasta dos bienes, daño a equipo electrónico o contenidos, un monto estimado menor a \$150,000 y sin lesionados.</p>	<p>Puedes solicitar tu reembolso en caso de que la reposición del cristal sea menor a \$150,000.</p>

En ambos casos, se **te compartirá un enlace** por sms o correo electrónico para subir la información de tu siniestro en nuestra plataforma.

Asistencias de tu Seguro de Hogar GNP



Para tu hogar:

- Plomero
- Electricista
- Vidriero
- Cerrajero

Sin límite de eventos, **hasta por \$1,500 cada uno.**



Para ti y tu familia:¹

- Orientación médica telefónica y videoconsultas ilimitadas, sin costo, las 24 horas.
- Consulta médica a domicilio con costo preferencial.
- Servicio funerario.
- Un servicio de ambulancia al año, sin costo (los servicios posteriores tendrán costo preferencial).
- Asistencia legal telefónica, sin costo.



Para tu mascota:

- Asistencia veterinaria telefónica.
- Apoyo en caso de extravío.

También puedes contratar la cobertura adicional con costo de **servicios funerarios para mascotas**, la cual protege a cualquier tipo de mascota doméstica.

¹Válido para familiares que habiten dentro del hogar asegurado.

¿Cómo solicitarlas?



Hazlo a través de uno de estos canales:





- ◉ Comunícate a **Línea GNP, 55 5227 9000 Opción 8-5.**
- ◉ **App Soy Cliente GNP:**
Ingresa a **"Hogar"**, elige tu Póliza y selecciona **"Asistencias"**.
- ◉ **Portal Soy Cliente GNP:**
Ingresa a **"Mis Pólizas"**, opción **"Daños"**, elige **"Acciones"** y selecciona **"Alta de asistencia"**.

Al realizar tu solicitud, **un proveedor autorizado se pondrá en contacto contigo** para darte seguimiento y solicitarte documentación en caso de ser necesario.

¿Qué documentos necesito para trámites de mi Seguro de Hogar GNP?

Documentación	<i>Robo de Menaje de Casa</i>	<i>Robo de Artículos en Tránsito</i>	<i>Robo de Bienes a la Intemperie</i>	<i>Daños a Equipo Electrónico y Electrodoméstico</i>
<p>Carta reclamación dirigida a GNP Seguros con el detalle de cómo ocurrieron los hechos, el monto reclamado y el desglose de cada uno de los conceptos reclamados. En caso de necesitar mayor espacio para el detalle, puedes anexar hojas adicionales. Descárgala aquí.</p>	✓	✓	✓	✓
<p>Acreditar la propiedad de los bienes dañados o preexistencia de los bienes robados, mediante la presentación de fotografías de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturas • Notas o tickets • Cajas o empaques • Manuales o instructivos • Estados de cuenta bancarios o de tiendas departamentales, que comprueben la compra de los bienes. 	✓	✓	✓	✓
<p>Estado de cuenta con vigencia no mayor a 3 meses.</p>	✓	✓	✓	✓
<p>Identificación oficial vigente del Asegurado: INE, pasaporte o cédula profesional.</p>	✓	✓	✓	✓

Documentación	<i>Robo de Menaje de Casa</i>	<i>Robo de Artículos en Tránsito</i>	<i>Robo de Bienes a la Intemperie</i>	<i>Daños a Equipo Electrónico y Electrodoméstico</i>
<p>Fotografías del bien dañado, portando el bien o del interior del inmueble, según el caso.</p>	✔	✔	✔	✔
<p>Acta del Ministerio Público: debe estar certificada o emitida por la autoridad competente y especificar los detalles del hecho. En caso de robo, enlistar y describir los bienes sustraídos. Si se trata de incendio, incluir las declaraciones de bomberos (opcional). Para pérdida total del inmueble, se requiere el peritaje del director de obra.</p>	✔	✔	✔	
<p>Dictamen técnico: debe estar en hoja membretada o tarjeta de presentación y tener esta información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo, dirección, teléfono y firma del técnico que hizo la revisión. • Características del bien dañado (modelo, marca y capacidad). • Si el bien tiene reparación, mencionar monto de reparación y qué piezas se cambiarán. • Si el bien no tiene reparación, indicar el motivo por el cual no funciona. 	✔ <i>Si algún bien se dañó en el robo</i>	✔ <i>Si algún bien se dañó en el robo</i>	✔ <i>Si algún bien se dañó en el robo</i>	✔
<p>Formato de Artículo 492. Nosotros te lo proporcionaremos.</p>	✔	✔	✔	✔

Documentación	<i>Robo de Menaje de Casa</i>	<i>Robo de Artículos en Tránsito</i>	<i>Robo de Bienes a la Intemperie</i>	<i>Daños a Equipo Electrónico y Electrodoméstico</i>
Formato de pago. Nosotros te lo proporcionaremos.				

En algunos casos, se te solicitará el equipo electrónico o electrodoméstico dañado en contra entrega del pago de la indemnización.

Toma en cuenta que los equipos dañados, serán pagados **con la depreciación aplicable** (disminución del valor con el paso del tiempo debido a su uso, desgaste y obsolescencia), de acuerdo a lo especificado en tu Póliza. Podrás consultar los detalles de la depreciación en tus condiciones generales en el apartado de “Estipulaciones de la Póliza”.

Para celulares, laptops, computadoras, tabletas y relojes inteligentes de más de 5 años de antigüedad, en caso de pérdida total la indemnización será a valor real, es decir, tomando en cuenta la depreciación, si es parcial se pagará la reparación.

¿Qué documentos necesito para trámites de mi Seguro de Hogar GNP?

Documentación	Cristales	Pérdidas Consecuenciales	Responsabilidad Civil
<p>Carta reclamación dirigida a GNP Seguros con el detalle de cómo ocurrieron los hechos, el monto reclamado y el desglose de cada uno de los conceptos reclamados. En caso de necesitar mayor espacio para el detalle, puedes anexar hojas adicionales. Descárgala aquí.</p>	<p style="text-align: center;">  <i>Solo aplica en caso de reembolso</i> </p>	<p style="text-align: center;">  </p>	<p style="text-align: center;">  </p>
<p>Carta reclamación del tercero afectado dirigida al Asegurado en donde explique la afectación que sufrió.</p>			<p style="text-align: center;">  </p>
<p>Carta perdón del tercero afectado dirigida al Asegurado en donde asiente que ya se reparó el daño.</p>			<p style="text-align: center;">  </p>
<p>Carta del empleado doméstico dirigida al Asegurado explicando los hechos (si es que estuvo involucrado).</p>			<p style="text-align: center;">  </p>
<p>Carta del Asegurado dirigida a GNP, en caso de que su empleado doméstico haya estado involucrado, señalando que es su empleado, las actividades que desempeña, qué días acude y el monto que se le paga.</p>			<p style="text-align: center;">  </p>










Documentación	<i>Cristales</i>	<i>Pérdidas Consecuenciales</i>	<i>Responsabilidad Civil</i>
Estado de cuenta con vigencia no mayor a 3 meses.			
Identificación oficial vigente del Asegurado: INE, pasaporte o cédula profesional.			
Identificación oficial del tercero afectado: INE, pasaporte o cédula profesional.			
Comprobante de domicilio del inmueble afectado (si es que hubo daños).			
Comprobantes de los gastos médicos: recibos de honorarios, informes médicos, tickets, recetas y facturas.			
Fotografías del bien dañado, portando el bien o del interior del inmueble, según el caso.			
Fotografías del antes y después de la reparación.			
Presupuesto o factura de la remoción de escombros.			
Comprobantes o recibos de las rentas.			

Documentación	<i>Cristales</i>	<i>Pérdidas Consecuenciales</i>	<i>Responsabilidad Civil</i>
<p>Contrato de arrendamiento vigente, firmado por el Asegurado y el arrendatario.</p>		<p> <i>Para gastos extraordinarios</i></p>	
<p>Presupuesto o factura con estas especificaciones: domicilio donde se colocan los cristales, medidas y grosor del cristal. Mencionar si son varios cristales.</p>	<p></p>		
<p>Formato de Artículo 492. Nosotros te lo proporcionaremos.</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>
<p>Formato de pago. Nosotros te lo proporcionaremos.</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>

¿Qué documentos necesito para trámites de mi Seguro de Hogar GNP?

Documentación	Incendio	Riesgos Hidrometeorológicos	Terremoto y/o Erupción Volcánica
Carta reclamación dirigida a GNP Seguros con el detalle de cómo ocurrieron los hechos, el monto reclamado y el desglose de cada uno de los conceptos reclamados. En caso de necesitar mayor espacio para el detalle, puedes anexar hojas adicionales. Descárgala aquí .			
Estado de cuenta con vigencia no mayor a 3 meses.			
Identificación oficial vigente del Asegurado: INE, pasaporte o cédula profesional.			
Comprobante de domicilio del inmueble afectado (si es que hubo daños).			
Fotografías del bien dañado, portando el bien o del interior del inmueble, según el caso.			
Fotografías del bien dañado, portando el bien o del interior del inmueble, según el caso.			

Documentación	<i>Incendio</i>	<i>Riesgos Hidrometeorológicos</i>	<i>Terremoto y/o Erupción Volcánica</i>
<p>Acta del Ministerio Público: debe estar certificada o emitida por la autoridad competente y especificar los detalles del hecho. En caso de robo, enlistar y describir los bienes sustraídos. Si se trata de incendio, incluir las declaraciones de bomberos (opcional). Para pérdida total del inmueble, se requiere el peritaje del director de obra.</p>			
<p>Declaraciones de bomberos (opcional).</p>			
<p>Peritaje del director de obra, en caso de pérdida total del inmueble.</p>			
<p>Reporte meteorológico. Noticias de internet, fotos de artículos publicados, un reporte meteorológico de algún sitio web o redes sociales oficiales de Protección Civil.</p>			
<p>Dictamen de peritos nombrados por autoridades competentes.</p>			
<p>Facturas, notas de compra y constancia visual en donde se muestre el artículo en el interior del inmueble o portando el bien.</p>			

Documentación	<i>Incendio</i>	<i>Riesgos Hidrometeorológicos</i>	<i>Terremoto y/o Erupción Volcánica</i>
<p>Desglose de presupuestos por cada concepto de reparación, detallando costos unitarios y por volumen (en caso de daños al inmueble).</p>			
<p>Presupuestos de reparación desglosados por cada uno de los bienes afectados. Si no son reparables, se deben detallar las causas con los soportes técnicos correspondientes y además anexar presupuestos de reparación (en caso de daños a los contenidos).</p>			
<p>Formato de Artículo 492. Nosotros te lo proporcionaremos.</p>			
<p>Formato de pago. Nosotros te lo proporcionaremos.</p>	