

¿Cómo hacer uso de tu Seguro Mi mascota GNP?



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



Gastos Médicos Veterinarios



Fallecimiento mascotas



Robo con violencia mascotas



Responsabilidad Civil mascotas

Te recomendamos realizar el **reporte del siniestro de manera inmediata** o dentro de las **24 horas posteriores al suceso**.

Además, tienes acceso a distintas asistencias:

Asistencias básicas

(incluidas en todos los paquetes de protección)

- Orientación veterinaria telefónica
- Desparasitación y pipeta antipulgas
- Servicio de cremación por enfermedad o accidente
- Vacuna antirrábica

Asistencias opcionales

(puedes contratar de forma adicional para mayor protección)

- Servicio de esterilización
- Baño y peluquería canina
- Corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes
- Consulta veterinaria en red o domicilio

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

Si deseas reportar el **siniestro de una cobertura**, puedes realizarlo en nuestra línea única de atención a Clientes:

Línea GNP 55·5227·9000
Opción 4-4

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 te proporcionaremos un **número de siniestro** y **número de trámite**.

También puedes realizar tu reporte por medio de:

App Soy Cliente GNP



Ingresa a la **sección "Mi Mascota GNP" >> ubica tu Póliza >> Detalle >> Alta de siniestro**

O a través del:

Portal Soy Cliente GNP

Ingresa a: **Mis Pólizas >> Daños >> Acciones >> Alta de siniestros**

Si realizas el reporte a través del portal o App Soy Cliente GNP, toda la comunicación y solicitud de documentos **se llevará a cabo por el mismo medio**.

Dependiendo del tipo de atención que requieras, te indicaremos los pasos a seguir a través del canal donde realizaste tu reporte.

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

Una vez entregada la documentación, realizaremos el dictamen del siniestro para enviarte vía correo electrónico y sms una de las siguientes respuesta a tu trámite en un periodo de 5 días hábiles

- **Activación:** si la información proporcionada está incompleta, te indicaremos qué hace falta para completar tu trámite.
- **Aprobación:** te compartiremos una carta con el detalle de los montos que te serán pagados de acuerdo a la reclamación realizada.
- **Improcedente:** te enviaremos una carta vía electrónica explicando el motivo por el cuál no procede tu trámite.

 **Recuerda: todas las Coberturas se pagan vía reembolso.**

Asistencias del Seguro Mi Mascota GNP



Para poder hacer uso de las asistencias de tu Seguro es importante seguir estos pasos:

1

Comunícate a:

Línea GNP  **55-5227-9000**
Opción 8-4

O ingresa y llama desde la:

App Soy Cliente GNP



2

En la llamada **proporciona tus datos de autenticación**, te recomendamos tener a la mano:

- **Número de Póliza** de tu lomito o michi
- **Carnet de tu mascota** con las vacunas vigentes

3

Indica cuál es la asistencia que deseas solicitar y el asesor te asignará la opción más cercana para ti. Te solicitará datos como:

- **Ciudad y alcaldía**
- **Correo electrónico**
- **Días y horarios disponibles**
- **Teléfono de contacto**

4

El asesor te contactará para **confirmar el servicio solicitado** en la llamada inicial, **en un lapso no mayor a 48 horas**.

¡Listo! **Acude con tu mascota a la cita** en la fecha y hora establecida.

5



Lleva contigo una **identificación oficial** y el **carnet de tu mascota con sus vacunas vigentes** para que puedan brindarte el servicio sin inconvenientes.

Los servicios se programan de acuerdo a la disponibilidad y ubicación al momento de realizar la solicitud, en todos los casos será **bajo previa confirmación a través del asesor telefónico**.

Importante

Para cuidar el bienestar de tu mascota toma en cuenta que las siguientes asistencias tienen protocolos especiales:



Vacuna antirrábica

Aplicación de una vacuna al año



Servicio de esterilización

Considera un periodo de espera de 180 días naturales a partir del inicio de vigencia de la Póliza.



Recuerda:

- 1. En casos especiales, el proveedor brindará la autorización para realizar el reembolso de los gastos por las asistencias.**
- 2. Las prestación de servicios por las asistencias, es coordinada directamente con el proveedor.**

¿Qué documentos necesito para trámites de mi Seguro Mi Mascota GNP?

Documentación	Gastos médicos veterinarios	Fallecimiento mascotas	Robo con violencia	Responsabilidad Civil
Carnet de vacunación reciente con fotografía.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Facturas: Facturas o remisiones que amparen el importe de los bienes reclamados por el Asegurado como: medicamentos, citas, análisis, honorarios del médico, etc.	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
Formato único de información bancaria.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Estado de cuenta con vigencia no mayor a 3 meses.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Identificación oficial vigente del Asegurado: INE, pasaporte o cédula profesional.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Acta del Ministerio Público: debe estar certificada o emitida por la autoridad competente y especificar los detalles del suceso.			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Acta de defunción o certificado médico que describa a detalle el motivo del fallecimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>			
En caso daños de a terceros que afecten sus bienes: se requiere la relación de los objetos reclamados con cantidad, descripción y valor de cada uno de ellos, acompañado del presupuesto de reparación de los daños.				<input checked="" type="checkbox"/>
Carta de reclamación donde se detallen los hechos ocurridos con fecha, nombre y firma del contratante.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Formato del Artículo 492. (Proporcionado por GNP)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

*En caso de lesiones a un tercero

Para dudas o mayor información contacta a tu **Intermediario** o comunícate a:

Línea GNP 55.5227.9000

Vivir es increíble®