

¿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.	✓	✓	✓	✓
Facturas: Facturas o remisiones que amparen el importe de los bienes reclamados por el Asegurado como: medicamentos, citas, análisis, honorarios del médico, etc.	✓			✓
Formato único de información bancaria.	✓	✓	✓	✓
Estado de cuenta con vigencia no mayor a 3 meses.	✓	✓	✓	✓
Identificación oficial vigente del Asegurado: INE, pasaporte o cédula profesional.	✓	✓	✓	✓
Acta del Ministerio Público: debe estar certificada o emitida por la autoridad competente y especificar los detalles del suceso.			✓	✓ *En caso de lesiones a un tercero
Acta de defunción o certificado médico que describa a detalle el motivo del fallecimiento.		✓		
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.				✓
Carta de reclamación donde se detallen los hechos ocurridos con fecha, nombre y firma del contratante.	✓	✓	✓	✓
Formato del Artículo 492. (Proporcionado por GNP)	✓	✓	✓	✓

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

LíneaGNP 55.5227.9000

Vivir es increíble®