

PREGUNTAS FRECUENTES



¿Cómo ingreso al portal “Soy Cliente”

A través de la página de internet gnp.com.mx dando clic en la pestaña superior “Soy Cliente”.

¿En dónde puedo visualizar el portal “Soy Cliente”?

Solo en PC y en laptop.

¿En qué navegadores se puede ingresar?

Se sugiere utilizar para Windows las versiones de Chrome 57+, Opera 45, Firefox 52+ o Edge 14+ y para Mac Firefox 52+, Chrome 57+, Safari 10.1 y Opera 45.

¿Dónde puedo obtener o consultar mi número de cliente?

Al momento del registro ya sea a través del Portal o de la App, lo recibirás en tu dispositivo móvil vía SMS. También lo encuentras una vez logueado desde el portal en la esquina superior izquierda y desde la App en la sección “Mi Perfil”.

¿Qué usuario y contraseña necesito?

El usuario será tu correo electrónico. La contraseña también será definida por ti con las siguientes características:

Al menos 8 posiciones

No debe contener la palabra GNP

No debe contener más de dos caracteres iguales consecutivos

No debe contener más de dos caracteres en forma ascendente (Ejemplo: 123, abc)

¿Qué información se me solicita para registrarme indistintamente en cualquiera de las plataformas digitales?

Número de póliza

Fecha de inicio de vigencia

Fecha de nacimiento

Correo electrónico

Teléfono de contacto

¿En qué sección se puede almacenar documentos como la licencia de conducir, la credencial del IFE o INE y la tarjeta de circulación?

Se guardan en el “Perfil”.

¿Puedo utilizar las plataformas digitales si no cuento con una póliza con GNP?

No es posible, ya que para registrarte necesitas una póliza vigente de cualquier ramo.

¿Cuántas pólizas puedo registrar en mi cuenta?

Al registrarte en la aplicación de forma automática aparecen todos los seguros que tienes con GNP.

¿Qué tipo de pólizas puedo registrar en mi cuenta?

Puedes registrarte con pólizas de cualquier ramo de seguro individual:

Autos, Gastos Médicos Mayores, Vida, Hogar. También con pólizas corporativas, es decir, aquellas que tu empresa te brinda como prestación, siempre y cuando tus datos personales estén registrados en la póliza.

¿Qué debo hacer si olvidé mi contraseña?

Seleccionar la opción “Olvidé mi contraseña” en la pantalla de login, capturar el correo electrónico registrado. Las instrucciones para recuperar la contraseña llegarán a tu correo electrónico.

¿Dónde puedo realizar actualización o cambio de mi contraseña / preguntas secretas / medios de notificaciones?

Estas actualizaciones solo pueden realizarse a través del Portal “Soy Cliente” en la sección “Mi Perfil”.

¿Pueden dos personas usar la misma sesión al mismo tiempo?

Sólo está permitido tener una sesión en la App y una sesión en el Portal abiertas al mismo tiempo.

¿Qué es “Acceso Compartido”?

Compartir los beneficios del seguro de auto a todas las personas que lo conducen regularmente, garantizando que puedan solicitar auxilio vial o atención en caso de siniestro.

¿Qué es un código de verificación OTP?

Es un código numérico, único y dinámico que recibirás vía mensaje de texto para confirmar operaciones de tus pólizas transaccionales que requieren validar tu identidad (Capitaliza, Vida Inversión, Elige y Consolida Total).

¿Ya se encuentran todos los documentos necesarios para trámites en el portal?

Todos los documentos para trámites ya se encuentran disponibles para descargar, llenar e imprimirlos.

¿Dónde puedo descargar mi póliza Responsabilidad Civil Obligatorio?

Seleccionando la póliza a consultar. Desde el portal encontrarás en la barra superior la opción de descargar tu “Póliza de Responsabilidad Civil Obligatorio”.

¿Se pueden visualizar las pólizas canceladas?

Únicamente se pueden visualizar las pólizas vigentes o pendientes de pago.

¿En dónde puedo revisar el histórico de pagos de mis pólizas?

Podrás consultar el historial de pagos realizados a través del Portal en la sección “Histórico de Pagos”, la cual mostrará los últimos 10 pagos registrados.

¿Qué debo hacer para efectuar pagos en línea?

Selecciona la póliza que tenga pago pendiente

Selecciona la opción “Pagar Recibo”

Confirma los detalles de pago

Ingresa los datos de tu tarjeta

Descarga tu comprobante



¿En dónde puedo descargar CONECT@móvil?

A través de las tiendas App Store para teléfonos iOS y Google Play para teléfonos Android.

¿En qué dispositivo puedo instalarla?

En cualquier Smartphone iOS a partir de la versión 9.0 y en Android versión 5.0 en adelante.

¿Cuánta memoria ocupa en mi dispositivo?

En dispositivos iOS pesa 50.4 mb y en Android 50 mb.

¿Puedo utilizarla desde un iPad o Tablet?

Para brindar la mejor atención se requiere un número telefónico. Las tablets o iPads no cuentan con uno, por lo que podrás descargarla pero no funcionará correctamente.

¿Es necesario contar con conexión a internet para utilizarla?

Es lo más recomendable ya que así podrás tener acceso a todas las funciones disponibles.

¿La opción de ambulancia en el botón SOS está disponible para todos?

Solo cuando tienes un seguro de Auto, Gastos Médicos Mayores y/o Hogar Versátil y que contemple la cobertura de ambulancia.

¿Para qué sirve el botón SOS disponible en CONECT@móvil?

Auto

Reportar un siniestro

Solicitar auxilio vial (grúa, cambio de llanta, paso de corriente, combustible y cerrajero)

Gastos Médicos Mayores y Hogar Versátil

Si cuentas con el seguro de Gastos Médicos Mayores – Solicitar una ambulancia.

Para reportar un siniestro, se debe realizar lo siguiente:

Botón rojo

Selecciona la opción “Siniestro”

Elige la póliza del auto

Introduce tu número telefónico o en el que desees se pongan en contacto

Confirma la dirección

Elige entre realizar llamada o recibir llamada

Espera al ajustador

El mensaje de emergencia se puede enviar cuando:

Tú decides enviarlo en caso de siniestro

¿Es necesario tener activo el GPS para que detecte mi ubicación?

Sí, es necesario para que la asistencia que solicitas tenga tu localización exacta y puedan acudir en tu ayuda y también para poder visualizar la geo localización de tu ajustador.

¿Es necesario tener mi póliza a la mano para cualquier reporte?

No, toda la información de la póliza se guarda automáticamente en las plataformas digitales, lo que permite a nuestros asesores que conozcan los datos del auto y de la póliza.

¿Qué tipo de notificaciones recibo en la App?

Solo se envían notificaciones sobre funciones, actualizaciones e información de interés general. NO se notifica la vigencia de las pólizas.