

# ¿Qué hacer en caso de siniestro?



Estamos contigo cuando más nos necesitas, por ello, te guiamos para **recibir atención oportuna** en caso de tener algún **imprevisto con tu vehículo**.

Debes saber que existen 3 formas en las que puedes solicitar algún servicio de tu Póliza, estas van a depender de la atención que requieras:



Asistencia vial



Accidente



Robo de vehículo

¡Hazlo desde tu celular!

Reporta un siniestro y solicita asistencia vial en tu



App Soy  
**Cliente GNP**



**Recuerda:**

Con tu **Seguro de Auto o Moto GNP** cuentas con orientación médica telefónica y videoconsultas ilimitadas las 24 horas, ¡sin costo! a través de **Línea GNP, opción 8.**

# Asistencia vial GNP



Te brinda **servicios sin costo como: grúa, paso de corriente, cambio de llanta y envío de combustible<sup>1</sup> o cerrajero**. Toma en cuenta que dichos servicios están disponibles de acuerdo al paquete y la protección que hayas contratado.

Recuerda que tu bienestar es nuestra prioridad, puedes orillar tu vehículo y ubicarte en un lugar seguro.

1

○ **Solicita** la asistencia que requieras a través de alguno de estos canales:

- **Línea GNP, opción 1-3**, en donde te solicitarán tu número de Póliza y tu ubicación.
- **App Soy Cliente GNP:**  
En la sección **"Autos"** elige **"Accesos rápidos"**.

2

○ Enviaremos un representante de nuestra red de proveedores a nivel nacional de **Club GNP (Asistencia vial GNP)** para brindarte el apoyo que requieres.

<sup>1</sup>Con un límite de 5 litros, los cuales deberás pagar al momento de recibirlos.

# Accidente



Tu **Seguro de Auto o Moto GNP** te brinda protección y siempre estará listo para apoyarte en caso de tener un incidente vehicular durante tu trayecto. Recuerda mantener la calma, verifica si hay lesionados y ubícate en un lugar seguro.

1

Realiza el reporte de siniestro a través de alguno de estos canales:

- **Línea GNP, opción 1-1.**
- **App Soy Cliente GNP:**

Desde el botón SOS elige **"Autos"**.

Además podrás monitorear la ruta de tu ajustador y calificar su servicio.

**Importante:** si requieres ambulancia, puedes solicitarla con el asesor telefónico que atiende tu siniestro.

2

Si hay otro auto involucrado:



**Enviaremos a un ajustador**, quien te solicitará tu Póliza GNP, licencia de conducir, tarjeta de circulación y te indicará los siguientes pasos a seguir.

## ○ Ponemos a tu disposición nuestro servicio de autoajuste:

Te permite enviar las fotografías y detalles del incidente a GNP **sin esperar a un ajustador.**

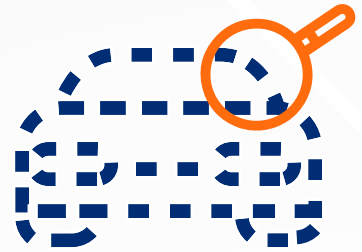
2



**El asesor que atiende tu reporte determinará si tu incidente puede ser atendido por autoajuste** y te enviará vía SMS un link para iniciar el proceso, el cual puede aplicar en los siguientes casos:

- Si no hay un tercero involucrado.
- Si hay solo rotura de cristales.
- Si el vehículo puede circular.
- Si no hay lesionados.
- Si no intervine la autoridad.

# Robo de vehículo



Con tu **Seguro de Auto o Moto GNP** tienes nuestro respaldo ante situaciones inesperadas, recuerda que tu bienestar es nuestra prioridad, por ello en caso de robo con o sin violencia, procura mantener la calma mientras nos encargamos de brindarte el apoyo que necesitas.

1

Si es necesario, solicita apoyo de la autoridad llamando al 911.

2

**Notifícanos** el robo para que un asesor te indique los pasos a seguir a través de alguno de estos canales:

- **Línea GNP, opción 1-1**, en donde te solicitarán tu número de Póliza y tu ubicación.
- **App Soy Cliente GNP:**  
Desde el botón SOS elige **"Autos"**.

3

Es necesario que realices las siguientes gestiones:

- **Levantar la denuncia** ante el Ministerio Público o Fiscalía correspondiente y solicitar la acreditación de propiedad del vehículo.
- En caso de que tu vehículo sea financiado, **da aviso** a la financiera.



Te notificaremos los siguientes pasos a seguir, los cuales dependerán de **si tu vehículo es localizado, o no, y las condiciones en que se encuentre.**

Te sugerimos que **durante los 30 días hábiles<sup>1</sup> posteriores al reporte de robo a GNP** reúnas la documentación que puedes consultar [aquí](#) para gestionar tu trámite de pago por robo en caso de que sea necesario.

Si requieres más información consulta la **guía del trámite de pago por pérdida total** [aquí](#).

<sup>1</sup>El tiempo de espera para localizar la unidad puede variar de acuerdo a las Condiciones Generales de su Póliza.

# ¿Cómo dar seguimiento a tu **siniestro**?



Sabemos lo importante que es tu vehículo y que necesitas tener claridad mientras está siendo reparado en el taller o agencia, por ello, **puedes darle seguimiento a través de los dos canales que ponemos a tu disposición:**



**Línea GNP, opción 4-1**, en donde te solicitaremos tu número de Póliza y número de siniestro.

El número de siniestro podrás visualizarlo en el ticket de atención de siniestro que te proporcionó el ajustador.



**Ingresa al portal o App Soy Cliente GNP:**



**Elige** "Mis trámites", opción "Autos".



**Dirígete** a "Seguimiento al siniestro".



**Selecciona** el siniestro relacionado con la reparación.



**Visualiza** el estatus de tu auto y los datos del taller.

**También puedes realizar trámites del siniestro como:**

- Pago de Deducible con tarjeta o referencia bancaria. Consulta la guía para hacerlo [aquí](#).
- Solicitar factura del pago de Deducible.
- Reembolsos y pago de pérdida total.