

GUÍA TRÁMITE

ROBO TOTAL

DEL VEHÍCULO



Con su **Seguro de Auto GNP** tiene nuestro **respaldo** para brindarle acompañamiento y apoyo durante este proceso, así como resolver sus dudas acerca del trámite.

¿QUÉ HACER EN CASO DE ROBO DE SU VEHÍCULO?

- 1 | Reporte a la autoridad** el robo de su vehículo llamando al 911.
- 2 | Notifique a GNP el siniestro por robo** a través de alguno de estos canales:
 - ✓ **Línea GNP, opción 1-1** en donde le solicitarán su número de Póliza, ubicación y datos de contacto.

Línea GNP ☎️ **55-5227-9000**

- ✓ **App Soy Cliente GNP** desde el botón SOS en la opción "Autos".

Un asesor le indicará los pasos a seguir para la atención de su siniestro.

- 3 | Posteriormente es necesario que realice las siguientes gestiones:**
 - ✓ **Levantar la denuncia** ante el Ministerio Público o Fiscalía correspondiente.
 - ✓ El propietario o apoderado legal **deberá solicitar la acreditación de propiedad del vehículo** al Ministerio Público o Fiscalía correspondiente.

Le recomendamos **llevar la documentación de identificación del propietario y del vehículo** para realizar estos trámites y verificar que la denuncia y acreditación de propiedad tengan los datos correctos.

- ✓ En caso de que su vehículo esté en financiamiento, **notifíquelo a la financiera**.
- ✓ Si el vehículo cuenta con un **dispositivo de localización** instalado, realice el **reporte con el proveedor del servicio** para activar los protocolos correspondientes lo más pronto posible.

DURANTE LA BÚSQUEDA DEL VEHÍCULO:



Envíe la **factura del vehículo sin endosar y el acta de robo** (con sello y firma o código de barras de la autoridad emisora) al correo electrónico **seguimiento.robos@gnp.com.mx** con el asunto **"Documentación solicitada para el siniestro de robo"** (incluir su número de siniestro).

Le sugerimos enviar los documentos en un lapso no mayor a **7 días hábiles** posteriores al reporte de robo a GNP.

SI SU VEHÍCULO ES LOCALIZADO ANTES DE 30 DÍAS HÁBILES*

- ✓ **En caso de que GNP localice su vehículo**, nos pondremos en contacto con usted para indicarle el proceso a seguir.
- ✓ **En caso de que las autoridades correspondientes o usted localicen su vehículo**, notifique a **Línea GNP, opción 4-1** para que asignemos un asesor especializado quien le guiará en su caso.
- ✓ **Si usted localiza su vehículo**, deberá cancelar el reporte de robo en GNP a través de **Línea GNP, opción 4-1**, ante el Ministerio Público o Fiscalía correspondiente en caso de haber realizado la denuncia y al proveedor del servicio del dispositivo de localización (en caso de aplicar).

En un lapso de 24 a 72 horas el reporte de robo quedará dado de baja de nuestro sistema y se le enviará la confirmación vía correo electrónico.

Consideraciones:



Se determinará como **unidad localizada** a toda aquella que sea encontrada en el lapso del **día 1 hasta las 12:00 horas del día 30*** a partir del reporte realizado a GNP.



En caso de que ya haya sido localizada su unidad y **no haga reclamación por daños a GNP**, el asesor especializado le solicitará el desistimiento de robo y deberá enviarlo al correo electrónico **recuperacion-robo-autos@gnp.com.mx**



En caso de localizar su vehículo, dé aviso de manera oportuna para cancelar el reporte de robo y **no demorar el proceso de liberación de su vehículo** con la autoridad o perjudicar la circulación de su unidad.

SI SU VEHÍCULO NO ES LOCALIZADO EN EL PLAZO DE 30 DÍAS HÁBILES*

Se iniciará el trámite para el **pago de la indemnización de pérdida total por robo** de su vehículo, de acuerdo a las coberturas establecidas en su Póliza GNP y condiciones particulares.

A continuación le damos a conocer los **6 pasos a seguir** para coordinar, documentar y recibir el pago de la indemnización.

Un asesor le orientará durante el trámite y se pondrá en contacto con usted vía telefónica durante el día posterior hábil a que le notifiquemos la Pérdida Total del vehículo.

*El tiempo de espera puede variar de acuerdo a las Condiciones Generales de su Póliza GNP.

1 | Reunir sus documentos fiscales.

Un asesor se pondrá en contacto vía telefónica para solicitarle su **constancia de situación fiscal** y la factura de su vehículo.

Descargar constancia del sitio web del SAT [aquí](#).

Si no cuenta con contraseña puede ingresar a SAT ID [aquí](#).

2 | Realizar la baja de placas del vehículo.

Le haremos llegar el **aviso para la baja de placas de su vehículo**, la cual deberá presentar ante la autoridad correspondiente.

3 | Integración de expediente digital.

Contará con la orientación de un asesor especializado, quién, le ayudará a integrar su expediente e indicará el medio a través del cual nos deberá compartir sus documentos (en formato PDF) para su revisión.

Consulte el **listado de documentos** que necesita para la gestión de su indemnización [aquí](#).

Una vez revisado, un asesor le compartirá vía correo electrónico el siguiente formato GNP:

✓ **Convenio Finiquito**, también puede descargarlo [aquí](#).

Deberá imprimir y llenar la documentación con tinta negra o azul, una vez completa, deberá cargar la documentación en el portal que le indicará el asesor para su revisión.

4 | Enviar documentos físicos.

Al revisar y autorizar la información en formato digital, se le solicitarán los documentos y formatos de manera física (**originales y debidamente llenados y firmados**) a través del servicio de paquetería de Estafeta, brindándole una guía para el envío sin costo para usted.

Verifique la fecha límite para usar la guía Estafeta. Puede localizar [aquí](#) la oficina de paquetería más cercana a su domicilio.

5 | Confirmación del trámite.

Recibirá la confirmación de su trámite **una vez que GNP verifique que su expediente esté completo** y le informaremos vía correo electrónico la fecha de pago estimada dentro de los 5 días hábiles posteriores.

Es importante confirmar con su banco si su cuenta puede recibir el monto de indemnización, debido a que algunas cuentas bancarias podrían estar limitadas a recibir hasta cierto monto y si este es excedido, la operación no podrá realizarse.

6 | Pago de la indemnización por pérdida total.

Una vez cumplida la fecha promesa de pago, **recibirá la transferencia electrónica de la indemnización** en su cuenta bancaria y la carta finiquito que le brindará el detalle del monto que recibió.

Tome en cuenta estos puntos al realizar el trámite:



Es indispensable **contar con toda la documentación que se le solicitará de su vehículo** y que esta **se encuentre** en regla, ya que deberá transferir la propiedad del vehículo asegurado a GNP para completar el proceso de indemnización.



Si el vehículo asegurado se encuentra en financiamiento, le sugerimos realizar la aclaración con el intermediario o financiera para la recepción del pago.



Nos mantenemos a su disposición para dar seguimiento o resolver alguna duda a través de nuestra línea única de atención a clientes

Línea GNP  **55·5227·9000**
Opción 4-1