

DATOS DE CONTACTO

Barra de servicio Norma Mendez, Maria Jose Cruz, Mayra Morales

PARA CONSULTAR ORDENES DE TRABAJO (OTS)

1-VIDA: SERVICIOS ASISTIDOS > VIDA > CONSULTA.

2-Gastos Medicos Mayores(GMM): -SERVICIOS ASISTIDOS > TODOS LOS RAMOS >SELECCIONA EL RAMO

3-AUTOS: SERVICIOS ASISTIDOS > TODOS LOS RAMOS >SELECCIONA EL RAMO

COMO DESCARGAR UN ESTADO DE CUENTA: ATENCION AL CLIENTE > SERVICIOS AL CLIENTE > VIDA > ESTADOS DE CUENTA.

PARA CONSULTAR UN ESTATUS DE POLIZA: GESTION DE NEGOCIOS > CONSULTA DE PÓLIZAS.

COMO CORREGIR DATOS DE AGEURADO EN UNA POLIZA (COMO POR EJEMPLO: Fecha de nacimiento, nombre, apellido) aplica para vida y Gastos Medicos Mayores (GMM), requisitos:

1- Solicitud de Movimientos (H-107) debidamente requisitada.

2- Acta de nacimiento

3- Identificación oficial vigente del Contratante (Cotejada).

COMO PUEDO CONSULTAR EL FONDO DE UNA POLIZA DE VIDA, (EJEMPLO PARA RESCATE O RETIRO):

Seguir la siguiente ruta mediante el portal: GESTION DE NEGOCIOS > CONSULTA DE POLIZAS >VIDA O Consulta el estado de cuenta. / Dudas especificas y/o adicionales con barra de servicio.

LIGA QR DE TESORERIA (Se utiliza para aclaraciones y aplicaciones de pago, cálculos de intereses, autorizaciones para pagar, referencias, envío de recibos)

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd5iwcURPAEtqdnagTdAGHxLOvMwgZnoxPq2brkTXEda1RteQ/viewform>

Aplicaciones de pagos: Anexar comprobante de pago 72 horas después del ingreso.

CANCELACIONES:

SECCION 1 VIDA, (Ejemplo: Rescate)

Mandar al área de servicio

- 1-Solicitud de Movimientos (H-107), debidamente requisitado.
- 2-Identificación oficial vigente de Contratante y Asegurado(s). (Cotejada)
- 3-Estado de cuenta bancario del Asegurado o Contratante con vigencia no mayor a 3 meses en el que se refleje la CLABE Interbancaria.
- 4-Requisitos para identificar al cliente.

SECCION 2 GASTOS MEDICOS MAYORES (GMM):

Mandar al área de servicio

- 1-Solicitud de movimientos a la póliza (H-107)
- 2- Copia de identificación oficial vigente (COTEJADA).

SECCION 3 AUTOS:

Ingresa mediante servicios asistidos

- 1-Carta del cliente
- 2-Copia del ine(cotejada)

COMO HACER DEVOLUCION DE UNA NOTA DE CREDITO

Si pago con tarjeta, mandar correo a cnocat@gnp.com.mx Tiempo de respuesta 72 horas hábiles una vez terminada la orden de trabajo.

1-Póliza

2-Número de recibo (Nota de crédito)

Si pago en efectivo, cheque o transferencia, Generar folio QR en tesorería;
Requisitos:

- 1.- Formato único de información bancaria.
- 2.- Estado de cuenta (que se refleje cta. CLABE y nombre de contratante)
- 3.- INE por ambos lados.

Si la devolución es a una tarjeta diferente a la que pago, mandar correo a cnocat@gnp.com.mx Requisitos:

1-Carta de cancelación de la Institución bancaria de la cuenta con la que pagó.

2-Copia del estado de cuenta anterior de la tarjeta o cuenta con la que pagó.

3-Copia del estado de cuenta de la nueva tarjeta o clabe interbancaria donde aparezca nombre completo

4-INE por ambos lados del pagador igual al del estado.

QUIERO DIFERIR UN PAGO DE UNA POLIZA A MESES SIN INTERESES (MSI):

Mandar un correo a cnocat@gnp.com.mx dentro de los 30 días naturales posterior al pago enviando la siguiente información:

1-Contratante

2-Póliza

2-No. Tarjeta

3-Fecha de Transacción:

4-No. Autorización (Si se cuenta con el):

5-No. De Cobro:

6-Importe:

7-Banco:

8-Plazo:

9-Nombre Agente y CUA

Consultar las tasas aplicables 2024 y políticas vigentes:

https://drive.google.com/file/d/1Zwu2vEi_f9M8h6E2L3L26Y1MZ7LxLi4I/view?usp=sharing

COMO CORREGIR UNA FACTURA O CFDI

SECCION 1 PARA VIDA

Únicamente se podrá dentro del mes fiscal, mandar petición a barra de servicio anexando la constancia de situación fiscal.

SECCION 2 PARA GASTOS MEDICOS MAYORES (GMM)

Únicamente se podrá dentro del mes fiscal y el movimiento genera reexpedición de póliza por lo que habría que validar con el asegurado antes de hacer el

movimiento validar, ya que si la póliza esta pagada se requerirá devolución y pagar nuevamente la póliza, o si se aplica la nota de crédito saldrá como compensación.

Mandar petición a barra de servicio anexando la constancia de situación fiscal y Formato H107.

SECCION 3 PARA AUTOS

Únicamente se podrá dentro del mes fiscal y el movimiento genera reexpedición de póliza por lo que habría que validar con el asegurado antes de hacer el movimiento validar, ya que si la póliza esta pagada se requerirá devolución y pagar nuevamente la póliza, o si se aplica la nota de crédito saldrá como compensación.

Generar OT en servicios asistidos, anexando la constancia de situación fiscal.

REQUISITOS PARA IDENTIFICAR A UN CLIENTE (PASO PARA OBTENER INFORMACION DE PERSONA FISICA O MORAL O CONOCER A TU CLIENTE, COMO POR EJEMPLO DOMICILIO, RFC, REGIMEN FISCAL)

SECCION 1, Personas físicas se ingresa mediante OT:

1-Formato único de identificación del cliente

2-Identificación oficial vigente.

3-Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses.

Todos los documentos deberán de estar cotejados, el tiempo de respuesta 72 horas hábiles.

SECCION 2, Personas Morales, se deberá de enviar la documentación en el Portal de ARI: Ruta: Servicios Asistidos > Identificación de Clientes. Requisitos:

1- Formato único de identificación de cliente.

2- Identificación oficial vigente del representante legal.

3- Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses.

4- Cédula de identificación fiscal (RFC).

5- Acta constitutiva o algún otro instrumento legal que permita conocer la estructura accionaria de la sociedad (únicamente sociedades mercantiles).

6- Identificación oficial de personas físicas.

7-Poder notarial.

Todos los documentos deberán de estar cotejados, el tiempo de respuesta 72 horas hábiles.

SECCION 3. COMO DESACTIVAR UN FOLIO DE IDENTIFICACION DE CLIENTE (ARI)

Para desactivar tu trámite, solo el usuario que levantó el trámite. Ingresar a su Bandeja de pendientes y localizar el folio activado. Ingresar al folio, dirigirse a la pestaña "Edición de documentos", en la casilla de los documentos incorrectos deberá eliminar los que previamente había cargado y anexar los documentos nuevos.

SECCION 4.COMO CONSULTAR FOLIOS DE IDENTIFICACION DE CLIENTE (ARI)

SERVICIOS ASISTIDOS>IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE>SEGUIMIENTO.

REQUISITOS PARA SOLICITAR LA EMISION DE POLIZAS DE VIDA

SECCION 1: Para los productos Vida a tus sueños, dotal, impulsa, profesional, privilegio, privilegio universal, platino universal, platino, ordinario de vida, Trasciende, Proyecta, actualiza, requisitos:

1-Solicitud de seguro vigente debidamente requisitada,

2-Requisitos Médicos y Financieros, de acuerdo con el Rango, Estos se determinan en la Guía de Suscripción de Vida Individual

<https://www.gnp.com.mx/content/dam/gnp-intermediarios/documentacioninformacionproducto/vida/individual/politicas/suscripcion%C3%B3n/Gu%C3%ADa%20de%20Suscripcion%C3%B3n%20VIDA%20v290124%202024.pdf>

3-Requisitos de Identificación del Cliente, sin importar la prima

SECCION 2, para los productos de Vida Inversión, Elige, Consolida Total, requisitos:

1-Solicitud de seguro vigente debidamente requisitada

2-Requisitos Médicos y Financieros, de acuerdo al Rango, Estos se determinan en la Guía de Suscripción de Vida Individual.

<https://www.gnp.com.mx/content/dam/gnp-intermediarios/documentacioninformacionproducto/vida/individual/politicas/suscripcion%C3%B3n/Gu%C3%ADa%20de%20Suscripcion%C3%B3n%20VIDA%20v290124%202024.pdf>

ci%C3%B3n/Gu%C3%ADa%20de%20Suscripci%C3%B3n%20VIDA%20v290124%202024.pdf

3-Requisitos de Identificación del Cliente, sin importar la prima

4-Formato “Convenio de Uso de Servicios Electrónicos”

5-Estado de Cuenta bancario con vigencia no mayor a 3 meses, o bien, Contrato de Apertura de Cuenta Bancaria.

SECCION 3, para el producto de Capitaliza:

1-Solicitud de seguro vigente debidamente requisitada,

2-Requisitos Médicos y Financieros, de acuerdo al Rango, Estos se determinan en la Guía de Suscripción de Vida Individual.

<https://www.gnp.com.mx/content/dam/gnp-intermediarios/documentacioninformacionproducto/vida/individual/politicas/suscripci%C3%B3n/Gu%C3%ADa%20de%20Suscripci%C3%B3n%20VIDA%20v290124%202024.pdf>

3-Requisitos de Identificación del Cliente, sin importar la prima.

4-Carta de aceptación de Capitaliza.

5-Estado de Cuenta bancario con vigencia no mayor a 3 meses, o bien, Contrato de Apertura de Cuenta Bancaria.

SECCION 4 HOMBRE CLAVE (Técnicos y dirigentes)

1-Solicitud de seguro vigente debidamente requisitada,

2-Requisitos Médicos y Financieros, de acuerdo con el Rango, Estos se determinan en la Guía de Suscripción de Vida Individual.

<https://www.gnp.com.mx/content/dam/gnp-intermediarios/documentacioninformacionproducto/vida/individual/politicas/suscripci%C3%B3n/Gu%C3%ADa%20de%20Suscripci%C3%B3n%20VIDA%20v290124%202024.pdf>

3-Requisitos de Identificación del Cliente, sin importar la prima, para contratante y asegurado.

4- Cuestionario para Seguro de técnicos y Dirigentes y seguro de socios.

SECCION 5. INFORMACION PARA REALIZAR CITAS EN MEDICA MOVIL, APLICA PARA VIDA EL RANGO B Y C:

<https://forms.ntbservices.com/>

REQUISITOS PARA EMITIR DE POLIZAS DE GASTOS MEDICOS MAYORES (GMM) (Ejemplo: Cuando piden una nueva póliza también se le llama negocio)

SECCION 1. Edades de contratación:

- De 0 a 70 años de edad
- Para GNP Indemniza es de 0 a 69 años
- Para Conexión GNP y Conexión Línea Azul GNP es de 0 a 60 años
- Para Plenitud es de 50 a 70 años
- Para Enlace Internacional, Titular de 15 a 74 años, dependientes económicos de 0 a 74 años.
- Únicamente para el rango de 65 y 74 años, se deberá entregar la siguiente información médica: •Historia clínica completa. (Antecedentes, diagnósticos, tratamientos, evolución, complicaciones, secuelas y estado actual de salud, de padecimientos previos y actuales • Perfil de lípidos completo • Química sanguínea 3 elementos • Hemoglobina glicosilada • Sangre en heces • Tele de tórax • Electrocardiograma en reposo • Densitometría ósea • Antígeno prostático (para hombres) • Mastografía (mujeres)

SECCION 2- Documentación requerida para emisión GMM:

- 1-Solicitud de Seguro de Gastos Médicos Mayores debidamente requisitada.
- 2-Cuestionarios adicionales de acuerdo con lo declarado (laborales y/o deportivos).
- 3-En caso de declarar padecimientos, anexar información médica.

SECCION 3, Vínculo Mundial:

Se deberán solicitar los comprobantes de estancia en el extranjero.

PRODUCTOS DE CONEXION

SECCION 1: Requisitos de contratación:

- La suma asegurada de la póliza colectiva debe ser mínimo de: 500,000 pesos.
- Pertener a una aseguradora autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas autorizada para comercializar GMM
- El Asegurado Titular de la póliza colectiva, debe estar dentro de los asegurados de la póliza de conexión, salvo que haya sido rechazado.

SECCION 2: Requisitos para cambio de plan de conexión a plan individual garantizado:

1-Solicitud de movimientos de Conexión Gastos Médicos.

2-Copia de la última carátula de la póliza colectiva o certificado individual.

4-Documento oficial que compruebe la baja laboral o la pérdida de la prestación para toda la compañía (recibo finiquito, acta de jubilación, baja del IMSS, declaración de incapacidad total o permanente, carta de Recursos Humanos membretada, firmada y sellada que especifique la fecha de la separación laboral).

5-Se deberá solicitar su plan garantizado máximo 90 días naturales a partir de la separación laboral.

SECCIÓN 3, Cambio de póliza individual a conexión, requisitos:

1-Solicitud de movimientos de Conexión

SECCION 4, Cambio de conexión a individual:

1-Solicitud de movimientos a la póliza (H-107)

Cuando se solicite mejora de condiciones se deberá de presentar la declaración de salud.