

# Acompañamiento al beneficiario

## Servicios pensados para los sobrevivientes

Al momento de una pérdida, muchos sobrevivientes no querrán lidiar con llamadas telefónicas o gestionar trámites. Con el servicio de acompañamiento al beneficiario de Generali Global Assistance (GGA), no tendrán que hacerlo. Nos hacemos cargo de todos los detalles administrativos para cerrar los asuntos pendientes de un ser querido. Este proceso ayuda a los beneficiarios a aliviar algo del estrés que implica llenar documentos para poder enfocarse en su proceso de sanación.

### Orientación

Los beneficiarios tendrán acceso a recursos que les ayudarán a orientarse y manejar las repercusiones de la pérdida de un ser querido, como:

- Orientación acerca de cómo obtener copias del certificado de defunción (necesarias para publicar los avisos finales)
- Apoyo en vivo y consejería, disponible 24/7, de su coordinador de acompañamiento al beneficiario asignado
- La Guía de Acompañamiento al Beneficiario que sirve de herramienta de referencia para los beneficiarios después de la muerte de un ser querido

### Protección de identidad y resolución de fraude

De acuerdo al Servicio de Rentas Internas (IRS, por sus siglas en inglés)<sup>1</sup>, cada año se roban las identidades de aproximadamente 2.5 millones de estadounidenses fallecidos para abrir cuentas, obtener préstamos y devoluciones de impuestos, y acceder a otros servicios de manera fraudulenta. Los servicios de protección de identidad de GGA brindan orientación a los beneficiarios acerca de cómo proteger la identidad de su ser querido, así como ayuda para solucionar casos de robo de identidad.

- Revisión del informe de crédito con el beneficiario
- Eliminación del informe de crédito de la persona fallecida o congelamiento o cierre de la cuenta con agencias de crédito
- Servicio integral de asistencia para resolución de casos de robo de identidad, incluyendo asistencia con declaraciones juradas, notificación a agencias de crédito y departamentos de fraude, asistencia para llenar un informe policial, seguimientos con acreedores y otros servicios

### Asistencia

Los coordinadores de acompañamiento al beneficiario administran el proceso de asistencia, lo que incluye notificaciones a los siguientes:

- Administración del Seguro Social
- Agencias de informe de crédito
- Compañías de tarjetas de crédito
- Bancos y otras instituciones financieras
- Terceros proveedores
- Agencias gubernamentales

### Cierre de cuentas en redes sociales

En un mundo cada vez más digitalizado, es más normal que antes que nuestros seres queridos tengan varias redes sociales. Sin embargo, cerrar todas estas cuentas puede ser un proceso emocionalmente doloroso y prolongado. Los coordinadores pueden trabajar con el beneficiario para:

- Suspender el acceso a las cuentas de redes sociales de su ser querido
- Ayudarlo con la conmemoración de cuentas elegibles para preservar el perfil digital de su ser querido

Me sorprendió todo el tiempo y esfuerzo que necesité para cerrar los asuntos de mi padre. Tuve que ausentarme del trabajo varios días cuando lo que quería en realidad era sentarme en un lugar silencioso y recordar su vida. Hubiera sido grandioso tener a alguien que me ayudara.

- Sobreviviente que enfrenta la muerte de su padre

## Para recibir asistencia 24/7, llame al

**1-231-338-6614** (NÚMERO LOCAL/DIRECTO) | **1-833-960-1152** (LÍNEA GRATUITA)

<sup>1</sup> <https://www.mswspa.com/content/client/28d0895f5ab257702b8814518967e2e5/uploads/MSWS-ID-Theft.pdf>