**1.- Producto al que aplica:** Incendio hogar.

**2.- Estimado Asegurado (a) / Contratante / Intermediarios de Seguros / Reclamante.**

Conforme el artículo **83 de la Ley 733, artículo 13 de la Norma para Autorización de Pólizas de Seguros CD-SIBOIF-958-2-SEP6-2016, el condicionado de su póliza y adendas** ponemos en sus manos el presente folleto que contiene los **PROCEDIMIENTOS BÁSICOS PARA LA PRESENTACION DE RECLAMOS** en Seguros de Incendio hogar.

**3.- Requisitos para presentar un Reclamo de** **Incendio hogar.**

Cuando se tenga conocimiento de una pérdida o daño que afecten la póliza, favor notificarlo por cualquier medio escrito (correo electrónico o carta) y entregar los siguientes documentos en un plazo de tiempo no mayor al establecido en su póliza y adendas.

**3.1- Requisitos generales para todas las coberturas:**

1. Formato de Aviso de Siniestro. (Esto lo proporciona el INISER).
2. Detalle de la pérdida reclamada y sus soportes.
3. Para daños en edificio, un (1) presupuesto de costos de reparación, incluyendo materiales y mano de obra.
4. Para daños en mobiliario, maquinaria y/o equipos, un (1) presupuesto de reparación en caso de ser reparable; caso contrario, una (1) cotización del bien en las mismas condiciones y/o similar al bien afectado.
5. Un (1) diagnóstico técnico para equipos y/o maquinaria donde indique la causa y alcance del daño, detalle de las piezas afectadas y si es o no reparable.
6. Perfil integral del Beneficiario Persona Natural (Esto lo proporciona el INISER) y fotocopia de su cédula de identidad ciudadana en ambas caras.
7. Perfil integral del Beneficiario Persona Jurídica (Esto lo proporciona el INISER) y fotocopia de la cédula de identidad ciudadana a ambas caras del representante legal.
8. Fotocopia certificada del poder general de representante legal para persona jurídica.
9. Fotocopia de cédula RUC vigente, para persona jurídica.
10. Cualquier documento e información adicional que el INISER considere como soporte a su reclamación.

**3.2- Requisitos propios por cobertura:**

**3.2.1- Incendio, Rayo o Explosión:**

1. Constancia original emitida por la Dirección General de Bomberos.

**3.2.2- Temblor, terremoto o erupción volcánica:**

1. Constancia original emitida por INETER, en caso de que los datos no estén disponibles en su página web.

**3.2.3- Tumultos populares, huelgas, disturbios laborales, paros (lock-outs) y daños maliciosos:**

1. Formato único de denuncia, extendido por la policía nacional.

**3.2.4- Extensión de cobertura:**

**3.2.4.1- Catastrófico (ciclón, huracán, tifón, tornado, vientos tempestuosos):**

1. Constancia original emitida por INETER, en caso de que los datos no estén disponibles en su página web.

**3.2.4.2- No Catastrófico (Colisión de vehículos terrestres o acuáticos, caída accidental de árboles,**

 **postes, cables de energía eléctrica o servicios telefónico y antenas):**

1. Formato único de denuncia, extendido por la policía nacional.

**3.2.5- Inundación, daños por agua y/o maremoto:** Conforme numeral **3.1- Requisitos generales para todas las coberturas.**

**3.2.6- Pillaje o saqueo en caso de catástrofe naturales:**

1. Formato único de denuncia, extendido por la policía nacional.

**3.2.7- Coberturas adicionales:**

**Pago de renta:**

1. Fotocopia de contrato de arrendamiento protocolizado por un notario público debidamente autorizado.

**Muerte accidental:**

1. Fotocopia de certificado de defunción emitido por el centro de salud, la clínica o el hospital donde falleció.
2. Fotocopia de acta de defunción emitida por la alcaldía correspondiente.

**Incapacidad total y permanente por accidente:**

1. Resumen clínico.
2. Epicrisis médica.
3. Exámenes y diagnósticos.
4. Dictamen y certificación del grado de incapacidad emitido por un médico.

**Reembolso de gastos médicos:**

1. Documento en original emitido por el médico tratante, clínica u hospital en caso de honorarios médicos incluyendo los gastos por procedimiento médico o quirúrgico.
2. Recetas médicas extendidas por el médico tratante debidamente membretada, sellada con el código MINSA y firmada por este.
3. Facturas originales por compra de medicamentos de los gastos médicos conforme requisitos avalados por la ley tributaria (La factura debe venir con su cedula Ruc, numero de factura y este medicamento debe estar prescrito por el médico tratante).

**Robo con fuerza en las cosas y con violencia e intimidación en las personas:**

1. Formato único de denuncia, extendido por la policía nacional.

**Responsabilidad civil de visitantes:**

1. Carta de reclamo por parte del asegurado al INISER, narrando como sucedieron los hechos.
2. En caso de lesiones, aplican los mismos requisitos indicados en el reembolso de gastos médicos.
3. En caso de muerte, aplican los mismos requisitos indicados en **muerte accidental.**

En caso de no recibir los requisitos antes descritos y el asegurado no justifique debidamente la no presentación de estos o no existiere un acuerdo entre las partes de la extensión del plazo para la presentación de dicha información, el INISER dejará sin valor ni efecto la reclamación.

**4.- Reclamo ante la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF).**

Agotados los trámites administrativos ante el INISER y de no recibir respuesta satisfactoria, usted como reclamante tiene el plazo de treinta (30) días calendarios para presentar reclamos ante la SIBOIF.

En caso de inconformidad con la gestión o la declinación de su reclamo ante la Aseguradora, según el artículo 49, de la Norma Sobre Transparencia en las Operaciones Financieras y sus reformas, a usted le asiste el derecho de presentar reclamo en un plazo de 30 días calendarios contados a partir del acuse de recibo de la respuesta emitida por la Aseguradora o cuando esta última no respondiera, ante la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), ubicada en Managua, kilómetro 7, Carretera Sur, del paso a desnivel Nejapa, 200 metros al este, 20 metros al sur o puede hacerlo de manera electrónica en la siguiente dirección www.siboif.gob.ni o bien puede realizar su consulta a los siguientes números telefónicos: **22982100 o 7826-2900.**

**5.- Importante:**

1. El presente **FOLLETO PARA LA PRESENTACION DE RECLAMOS** se hace para la atención de un Aviso de Siniestro y no representa ni compromete la aceptación del reclamo por parte del INISER, el cual se analizará y ajustará de conformidad a lo establecido en las Condiciones Particulares, Generales, Adendas y demás documentos que forman parte integral de la Póliza contratada.
2. De conformidad al análisis del reclamo, el INISER podrá solicitar al Asegurado documentos e información adicional, de acuerdo con lo indicado en las Condiciones Particulares, Generales, Adendas y demás documentos que forman parte integral de la Póliza y del reclamo.
3. El INISER se coordinará con el Asegurado o Intermediario de Seguros para realizar Inspección de los daños.
4. Los gastos incurridos para la obtención de los requisitos antes indicados corren por cuenta del Asegurado.
5. El Asegurado debe de resguardar los bienes afectados y/o salvamento.
6. Puede solicitar información sobre su reclamo llamando al **número de teléfono 2255-7575 extensiones 3340, 3341, 3342 y 3825** o presentándose a la Gerencia de Atención de Reclamos ubicada en el Edificio C, Oficinas Centrales, Km. 4 ½ carretera sur, Managua; o bien dirigirse a la Sucursal de INISER más cercana**.**

**6.- Sucursales para presentar reclamos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SUCURSAL** | **TELEFONO** | **DIRECCIÓN** |
| **INISER Central** | 2255-7575 | Km 4 ½ Carretera Sur. Managua |
| **Multicentro Las Américas** | 2267-2021 | Módulo Contiguo a BANPRO |
| **Camino de Oriente** | 2255-7575 | Centro comercial Camino de Oriente. Edificio "K". módulo C-11 y C- 12 |
| **INISER LEÓN** | 2311-0434 | Esquina Opuesta de la Iglesia La Recolección. León |
| **INISER CHINANDEGA** | 2341-3202 | Esquina de los Bancos 1 cuadra al sur. Chinandega |
| **INISER ESTELI** | 2713-7488 | Colegio Nuestra Señora del Rosario 1 cuadra al norte. Estelí |
| **INISER JUIGALPA** | 2512-1951 | Costado Suroeste del parque central 3 ½ cuadra al sur. Juigalpa |
| **INISER MATAGALPA** | 2772-5226 | Hotel Bermúdez 15 varas al Oeste. Matagalpa |
| **INISER GRANADA** | 2552- 2826 / 2552-2780 | Iglesia La Merced 1 cuadra al sur. Granada |