**1.- Ramo que aplica:** Responsabilidad Civil.

**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-SEP6-16, 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 Seguro de Responsabilidad Civil.

**3.- Requisitos para presentar un Reclamo de RESPONSABILIDAD CIVIL.**

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. Carta original de reclamo por parte del afectado al asegurado.
3. Formato único de denuncia y constancia emitida por la autoridad competente (En caso de que aplique).
4. Perfil integral del Beneficiario Persona Natural (Esto lo proporciona el INISER) y fotocopia de su cédula de identidad ciudadana en ambas caras.
5. 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.
6. Fotocopia certificada del poder general de representante legal para persona jurídica.
7. Fotocopia de cédula RUC vigente, para persona jurídica.
8. Cualquier documento e información adicional que el INISER considere como soporte a su reclamación.

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

**3.2- Requisitos específicos por cobertura afectada.**

**Daños materiales:**

1. Detalle de la pérdida reclamada y sus soportes para daños materiales.
2. Comprobante de compra de combustible.
3. Fotocopia de contrato de trabajo del técnico de pista involucrado.
4. Soporte de las capacitaciones brindadas al técnico de pista causante del daño.
5. Fotocopia de tarjeta de circulación del vehículo.
6. Resolución emitida por Instituto Nicaragüense de Energía (INE) sobre los hechos ocurridos.
7. Resolución emitida por Ministerio de Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA).
8. Fotocopia de acta del comité técnico de emergencia.

**Lesiones:**

1. Epicrisis médica, receta médica, factura y honorarios médicos.
2. Auto de remisión a juicio y sentencia judicial certificada donde declare responsable al empleado del asegurado.
3. En caso de muerte presentar declaratoria de herederos debidamente inscrita en el Registro Público correspondiente.

**Actos fraudulentos o de mala fe:**

1. Fotocopia de contrato de trabajo del o los vigilantes de turno del día del siniestro en caso de Responsabilidad Civil de Servicios de Seguridad.
2. Fotocopia de contrato de servicio entre el asegurado y el perjudicado.
3. Fotocopia de bitácora de incidencia en caso de responsabilidad civil de servicios de seguridad.
4. Auto de remisión a juicio y sentencia judicial certificada donde declare responsable al empleado del asegurado.

**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 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 |