1. **Productos que aplican:** Creciendo Juntos.
2. **Estimado Asegurado (a) / Contratante / Intermediarios de Seguros / Reclamante.** Conforme el **artículo 83 de la Ley 733, “Ley General de Seguros, Reaseguros y Fianzas”, el 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 GESTIÓN DE RECLAMOS** DE MICROSEGUROS.
3. **Requisitos para presentar un reclamo de MICROSEGURO CRECIENDO JUNTOS.**

**3.1) BASICO DE VIDA – GASTOS FUNERARIOS.**

Cuando se tenga conocimiento de una pérdida o daño que afecte la póliza, favor notificarlo por cualquier medio escrito (correo electrónico o carta) y entregar los siguientes documentos de inmediato o conforme al tiempo establecido en las condiciones generales de la póliza, todo esto sin perjuicio de otros documentos que solicite el INISER, necesarios para la Resolución del Reclamo:

1. Presentar fotocopia de constancia de defunción emitida por el centro de salud, la clínica o el hospital donde falleció el asegurado.
2. Presentar póliza del asegurado titular.
3. Presentar original y fotocopia de cédula del asegurado titular y/o beneficiario (Si aplica).
4. Llenado de perfil del beneficiario.
5. Presentar solicitud de reclamo de parte del beneficiario (En caso de no utilizar el servicio funerario)
6. Fotocopia de averiguación previa, si la muerte fue violenta o accidental o bien acta de levantamiento de hechos de la autoridad correspondiente.

**3.2) Los requisitos que se deben suministrar con beneficio ligado a Saldo Deudor:** Adicional a los incisos **a), b), c), d), e) y f) descrito en requisitos 3.1).**

1. Estado de cuenta del asegurado y/o tabla de pago.

**3.3) Los requisitos que se deben suministrar con beneficio ligado a Ayuda por hospitalización:** Adicional a los incisos **b), c) y d), descrito en requisitos 3.1).**

1. Fotocopia de la epicrisis médica y de facturas (Si aplica), emitidas por la clínica u hospital que comprueben que el asegurado estuvo hospitalizado, por más de (24) veinticuatro horas consecutivas.
2. Original y fotocopia orden de internamiento emitida por el médico tratante.

**3.4) Los requisitos que se deben suministrar con beneficio ligado a Enfermedades Graves:** Adicional a los incisos **b), c) y d), descrito en requisitos 3.1).**

1. Presentar fotocopia de epicrisis del hospital o resumen médico emitido por el médico especialista correspondiente y estudios diagnósticos que comprueben fehacientemente el padecimiento de una enfermedad grave.

**3.5)** **Los requisitos que se deben suministrar con beneficio ligado a Incapacidad total y permanente por accidente:** Adicional a los incisos **b), c) y d), descrito en requisitos 3.1).**

1. Original y fotocopia del dictamen de Incapacidad invalidez a consecuencia del accidente, emitido por la autoridad competente.
2. INISER; podrá solicitar Documentos adicionales de ser necesarios para el análisis del reclamo.

**3.6) INCENDIO DE MERCADERIA.**

1. Constancia de los bomberos y la policía.
2. Para determinar la perdida: Informe Contable (en caso de que aplique) o Soporte de libro diario (Kardex).

**3.7) ROBO POR FORZAMIENTO Y ASALTO.**

1. Para determinar la perdida: Informe Contable (en caso que aplique) o Soporte de libro diario (Kardex).
2. Denuncia y constancia de la policía.

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

Agotados los trámites administrativos ante 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 aviso de ocurrencia del siniestro, debe realizarlo acorde a la presente **FOLLETO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS** y a la Norma para la Atención, Tramitación e Indemnización de Siniestros Previstos en Contratos de Seguros CD-SIBOIF-1250-1MAY28-2021, el que se analizará de acuerdo a las Condiciones Generales, Particulares y Adendas que forman parte integral de la Póliza; cuando se trate de hechos nuevos o sobrevenidos el INISER podrá solicitar al usuario documentos adicionales, fuera de los requisitos establecidos en la póliza, siempre que estos sean para aclarar y/o en el buen proceder en la atención y resolución del reclamo. Lo anterior, no compromete la aceptación del reclamo por parte de INISER.

2. De conformidad al análisis del reclamo, 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.

2. La pronta entrega de los requisitos nos permitirá agilizar el análisis del caso y comunicarle a la mayor brevedad nuestra decisión definitiva sobre el mismo.

4. Los gastos incurridos para la obtención de los documentos requeridos, serán asumidos por el Asegurado o reclamante.

6. La responsabilidad financiera del INISER se limita a la suma asegurada establecida en la póliza.

7. Puede solicitar información sobre su reclamo llamando a los números de teléfono 2255-7575 Ext. 4169, 4137 o 4134 o presentarse a la Sucursal más cercana. En caso de que lo requiera podrá abocarse con la Coordinación De Microseguros, **INISER CAMINO DE ORIENTE, Centro comercial camino de oriente Modulo C-11 Y C-12**, o llamar al Número de **teléfono PBX 2255-7575 Ext. 4169, 4137,4133, 4134, 4136** y/o presentarse 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 MATALGAPA** | 2772-5226 | Hotel Bermúdez 15 varas al Oeste. Matagalpa |
| **INISER GRANADA** | 2552- 2826 / 2552-2780 | Iglesia La Merced 1 cuadra al sur. Granada |