1. **Productos que aplican: Emprende Seguro.**
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.

1. **Requisitos para presentar un reclamo de MICROSEGURO EMPRENDE SEGURO.**

**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. Dar aviso del siniestro dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su ocurrencia, por cualquier medio escrito, correo electrónico, Whatsapp de INISER (8277-0405) y llamadas telefónicas en horarios laborales a las oficinas Centrales de INISER, Sucursales y/o Canal de Comercialización.
2. Presentar fotocopia de constancia de defunción emitida por el centro de salud, la clínica o el hospital donde falleció el asegurado.
3. Presentar fotocopia de acta de defunción emitida por la alcaldía correspondiente.
4. Presentar fotocopia de cédula del asegurado titular.
5. Presentar fotocopia de cedula del beneficiario.
6. Llenado de perfil del beneficiario.
7. Carta de reembolso de gastos funerarios (en caso de no utilizar el servicio funerario).
8. Fotocopia de averiguación previa, si la muerte fue violenta o accidental o bien acta de levantamiento de hechos de la autoridad correspondiente.

**3.2) SALDO DEUDOR.**

* 1. Dar aviso del siniestro dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su ocurrencia, por cualquier medio escrito, correo electrónico, Whatsapp de INISER (8277-0405) y llamadas telefónicas en horarios laborales a las oficinas Centrales de INISER, Sucursales y/o Canal de Comercialización.
  2. Presentar fotocopia de constancia de defunción emitida por el centro de salud, la clínica o el hospital donde falleció el asegurado.
  3. Presentar fotocopia de cédula del asegurado titular.
  4. Presentar fotocopia de cedula del beneficiario.
  5. Llenado de perfil del beneficiario.
  6. Estado de cuenta del crédito a la fecha del fallecimiento debidamente firmado y sellado por el contratante y/o beneficiario de la cobertura.

**3.3) AYUDA POR HOSPITALIZACIÓN.**

1. Dar aviso del siniestro dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su ocurrencia, por cualquier medio escrito, correo electrónico, Whatsapp de INISER (8277-0405) y llamadas telefónicas en horarios laborales a las oficinas Centrales de INISER, Sucursales y/o Canal de Comercialización.
2. Presentar fotocopia de cédula del asegurado titular y/o beneficiario (Si aplica).
3. Llenado de perfil del beneficiario.
4. Ser titular de la póliza, no cubre a los asegurados dependientes.
5. Fotocopia orden de internamiento emitida por el médico tratante. (Si aplica)
6. Permanecer hospitalizado por un plazo igual o mayor a veinticuatro (24) horas consecutivas.
7. Presentar fotocopia de la epicrisis médica emitida por la Unidad Médica Pública o Privada. No son aceptables los documentos ilegibles, sin firma y sello del médico tratante o que contengan alteraciones, borrones o manchones.

**3.4) INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE POR ACCIDENTE.**

1. Dar aviso del siniestro dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su ocurrencia, por cualquier medio escrito, correo electrónico, Whatsapp de INISER (8277-0405) y llamadas telefónicas en horarios laborales a las oficinas Centrales de INISER, Sucursales y/o Canal de Comercialización.
2. Ser titular de la póliza, no cubre a los asegurados dependientes.
3. Presentar fotocopia de cédula del asegurado titular y/o beneficiario (Si aplica).
4. Presentar original de Poder de Representación Legal del beneficiario para tramites de reclamo. (Si aplica).
5. Llenado de perfil del beneficiario.
6. Original y fotocopia del dictamen de Incapacidad a consecuencia del accidente, emitido por la autoridad competente (MINSA).
7. Presentar las pruebas médicas que respalden su reclamación (Original y fotocopia del dictamen de Incapacidad a consecuencia del accidente, emitido por la autoridad competente el cual sería el MINSA, resumen médico, epicrisis, exámenes o estudios diagnóstico), no obstante, el INISER tendrá derecho a que un médico de su confianza compruebe el estado de incapacidad.
8. En caso de accidente de tránsito, el certificado emitido por la autoridad competente.

**3.5) ENFERMEDADES GRAVES.**

1. Dar aviso del siniestro dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su ocurrencia, por cualquier medio escrito, correo electrónico, Whatsapp de INISER (8277-0405) y llamadas telefónicas en horarios laborales a las oficinas Centrales de INISER, Sucursales y/o Canal de Comercialización.
2. Presentar fotocopia de cédula del asegurado titular y/o beneficiario (si aplica).
3. Llenado del perfil del beneficiario.
4. Presentar fotocopia de epicrisis del hospital y resumen médico, emitido por el médico especialista correspondiente y estudios diagnósticos que comprueben fehacientemente el padecimiento de una enfermedad grave.
5. INISER; podrá solicitar Documentos adicionales de ser necesarios para el análisis del reclamo.

**3.6) AYUDA ECONOMICA POR ACCIDENTE.**

1. Dar aviso del siniestro dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su ocurrencia, por cualquier medio escrito, correo electrónico, Whatsapp de INISER (8277-0405) y llamadas telefónicas en horarios laborales a las oficinas Centrales de INISER, Sucursales y/o Canal de Comercialización.
2. En caso de que el asegurado titular estuviese incapacitado para poder dar aviso, se podrá tomar en cuenta el aviso de un familiar y/o beneficiario de vida.
3. Fotocopia de cedula del asegurado accidentado.
4. Presentar la epicrisis médica en caso de hospitalización.
5. En caso de que no requiera hospitalización (constancia médica, atención en sala de emergencia o atención en sala de observación) presentar constancia médica.
6. Presentar facturas (original) membretadas y con numero RUC por la compra de medicamentos para atención de lesión a causa de accidente.
7. Los documentos solicitados en los incisos c, d y e deberán ser presentados en fotocopia y en un plazo máximo de 30 días calendarios a partir de la fecha del accidente. De no presentar los documentos requeridos en los plazos antes indicados, el asegurado perderá el derecho a la indemnización descrita en la presente Condición Especial por caducidad.
8. Ser titular de la póliza, no cubre a los asegurados dependientes.
9. Que la lesión corporal sea a consecuencia de un accidente ocurrido durante la vigencia de la póliza.
10. Presentar los documentos médicos, epicrisis médica y/o los resultados de estudios diagnósticos que comprueben fehacientemente la ocurrencia del accidente.
11. En caso de accidente de tránsito, facilitar el certificado que emite la policía y examen de Medicina Legal.
12. Perfil del beneficiario.
13. Fotocopia de resultados de exámenes y/o radiológicos realizados. (Accidente Moderado y Grave)
14. Llenado de formato INI-155.

**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 al 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 a 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 |