

- 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:

- a) Presentar fotocopia de constancia de defunción emitida por el centro de salud, la clínica o el hospital donde falleció el asegurado.
- b) Presentar póliza del asegurado titular.
- c) Presentar original y fotocopia de cédula del asegurado titular y/o beneficiario (Si aplica).
- d) Llenado de perfil del beneficiario.
- e) Presentar solicitud de reclamo de parte del beneficiario (En caso de no utilizar el servicio funerario)
- f) 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).

- g) 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).

- a) 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.
- b) 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).

- a) 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).

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

3.6) INCENDIO DE MERCADERIA.

- a) Constancia de los bomberos y la policía.
- b) Para determinar la pérdida: Informe Contable (en caso de que aplique) o Soporte de libro diario (Kardex).

3.7) ROBO POR FORZAMIENTO Y ASALTO.

- a) Para determinar la pérdida: Informe Contable (en caso que aplique) o Soporte de libro diario (Kardex).
- b) 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 Recolectión. 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