

1) Productos que aplican: Empresa 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.**

3) 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:

- a) 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.
- b) Presentar fotocopia de constancia de defunción emitida por el centro de salud, la clínica o el hospital donde falleció el asegurado.
- c) Presentar fotocopia de acta de defunción emitida por la alcaldía correspondiente.
- d) Presentar fotocopia de cédula del asegurado titular.
- e) Presentar fotocopia de cedula del beneficiario.
- f) Llenado de perfil del beneficiario.
- g) Carta de reembolso de gastos funerarios (en caso de no utilizar el servicio funerario).
- h) 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.

- a) 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.
- b) Presentar fotocopia de constancia de defunción emitida por el centro de salud, la clínica o el hospital donde falleció el asegurado.
- c) Presentar fotocopia de cédula del asegurado titular.
- d) Presentar fotocopia de cedula del beneficiario.
- e) Llenado de perfil del beneficiario.
- f) 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.

- a) 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.

- b) Presentar fotocopia de cédula del asegurado titular y/o beneficiario (Si aplica).
- c) Llenado de perfil del beneficiario.
- d) Ser titular de la póliza, no cubre a los asegurados dependientes.
- e) Fotocopia orden de internamiento emitida por el médico tratante. (Si aplica)
- f) Permanecer hospitalizado por un plazo igual o mayor a veinticuatro (24) horas consecutivas.
- g) 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.

- a) 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.
- b) Ser titular de la póliza, no cubre a los asegurados dependientes.
- c) Presentar fotocopia de cédula del asegurado titular y/o beneficiario (Si aplica).
- d) Presentar original de Poder de Representación Legal del beneficiario para tramites de reclamo. (Si aplica).
- e) Llenado de perfil del beneficiario.
- f) Original y fotocopia del dictamen de Incapacidad a consecuencia del accidente, emitido por la autoridad competente (MINSA).
- g) 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.
- h) En caso de accidente de tránsito, el certificado emitido por la autoridad competente.

3.5) ENFERMEDADES GRAVES.

- a) 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.
- b) Presentar fotocopia de cédula del asegurado titular y/o beneficiario (si aplica).
- c) Llenado del perfil del beneficiario.
- d) 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.
- e) INISER; podrá solicitar Documentos adicionales de ser necesarios para el análisis del reclamo.

3.6) AYUDA ECONOMICA POR ACCIDENTE.

- a) 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.
- b) 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.
- c) Fotocopia de cedula del asegurado accidentado.
- d) Presentar la epicrisis médica en caso de hospitalización.

- e) En caso de que no requiera hospitalización (constancia médica, atención en sala de emergencia o atención en sala de observación) presentar constancia médica.
- f) Presentar facturas (original) membretadas y con número RUC por la compra de medicamentos para atención de lesión a causa de accidente.
- g) 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.
- h) Ser titular de la póliza, no cubre a los asegurados dependientes.
- i) Que la lesión corporal sea a consecuencia de un accidente ocurrido durante la vigencia de la póliza.
- j) Presentar los documentos médicos, epicrisis médica y/o los resultados de estudios diagnósticos que comprueben fehacientemente la ocurrencia del accidente.
- k) En caso de accidente de tránsito, facilitar el certificado que emite la policía y examen de Medicina Legal.
- l) Perfil del beneficiario.
- m) Fotocopia de resultados de exámenes y/o radiológicos realizados. (Accidente Moderado y Grave)
- n) 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 |