

- 1) **Productos que aplican:** Familia Segura.
- 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 y 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 FAMILIA SEGURA.**
  - 3.1) **Muerte Por Cualquier Causa.**

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 partida defunción original del centro de salud o del hospital.
- b) Fotocopia de la partida de defunción.
- c) Presentar carnet del asegurado.
- d) Presentar original de cedula del beneficiario.
- e) Fotocopia de cedula del beneficiario.

### **3.2) SALUD PREVENTIVA PARA LA MUJER.**

- a) Presentarse a la red de servicios médicos que le proporcione el centro de llamadas 1800-7272.
- b) Presentar carnet y/o póliza de “Familia Segura” con su respectiva cedula de identidad para proceder a la utilización del servicio.

### **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](http://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 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.**

<b>SUCURSAL</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
<b>INISER Central</b>	2255-7575	Km 4 ½ Carretera Sur. Managua
<b>Multicentro Las Américas</b>	2267-2021	Módulo Contiguo a Banpro
<b>Camino de Oriente</b>	2255- 7575	Centro comercial Camino de Oriente. Edificio "K". módulo C-11 y C- 12
<b>INISER LEÓN</b>	2311-0434	Esquina Opuesta de la Iglesia La Recolección. León
<b>INISER CHINANDEGA</b>	2341- 3202	Esquina de los Bancos 1 cuadra al sur. Chinandega
<b>INISER ESTELI</b>	2713- 7488	Colegio Nuestra Señora del Rosario 1 cuadra al norte. Estelí
<b>INISER JUIGALPA</b>	2512-1951	Costado Suroeste del parque central 3 ½ cuadra al sur. Juigalpa
<b>INISER MATALGAPA</b>	2772-5226	Hotel Bermúdez 15 varas al Oeste. Matagalpa
<b>INISER GRANADA</b>	2552- 2826 / 2552- 2780	Iglesia La Merced 1 cuadra al sur. Granada