

1.-Productos que aplican: Automóvil, Seguros de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros.

2.- Estimado Asegurado (a) / Contratante / Intermediarios de Seguros / Reclamante.

Conforme el artículo 83 de la Ley 733, 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 PRESENTACIÓN DE RECLAMOS** en Seguros Automóvil.

3. Requisitos para presentar un reclamo de: AUTOMOVIL Y RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS.

Cuando ocurra un evento o accidente de tránsito cubierto que afecten la póliza, deberá llamar de inmediato desde el lugar del evento o accidente al 1800-7272 al servicio de Asistencia de INISER ASISTE para que se presente el Inspector a verificar y constatar los daños, así mismo llamar al 118 línea de emergencia de la Policía Nacional para que éstos se presenten al lugar de los hechos.

Para el análisis de su reclamo debe entregar los siguientes documentos de acuerdo con las Condiciones Generales de la Póliza Automóvil:

1. Formulario de Aviso Oficial de Accidente debidamente llenado y firmado dentro del plazo de tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de la ocurrencia. (Este formulario es facilitado por el INISER).
2. Original del Certificado de Accidente de Tránsito, emitido por la autoridad de aplicación de la Ley conforme la materia del riesgo asegurado.
3. Fotocopia de Licencia de Conducir (ambos lados) o documento que lo acredite.
4. Presentar original de Tarjeta de Circulación.
5. Presentar original de la Cédula de Identidad del Asegurado.
6. Dos presupuestos originales de talleres autorizados por el INISER de los daños relacionados al accidente.
7. Proforma original de la (s) pieza (s) dañada (s) en el accidente y que las mismas son irreparables según valoración del taller. En este caso el INISER se reserva el derecho de solicitar a otro taller de la red, la valoración de dichas piezas irreparables.
8. Original de Poder de Representación, (si el caso lo requiere).
9. Presentar original de la Cédula de Identidad del representante legal (si el caso lo requiere).
10. Presentar el vehículo para la inspección de los daños o indicar donde se encuentra si no puede rodar.

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

Agotados los trámites administrativos ante el 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:

- a. El presente **FOLLETO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS** se hace para la atención de un Aviso de Siniestro y no representa ni compromete la aceptación del reclamo por parte del INISER, el cual se analizará y ajustará de conformidad a lo establecido en las Condiciones Particulares, Generales, Adendas y demás documentos que forman parte integral de la Póliza contratada.

- b. De conformidad al análisis del reclamo, el INISER podrá solicitar al Asegurado documentos e información adicional, de acuerdo con lo indicado en las Condiciones Generales, Particulares, Adendas y demás documentos que forman parte integral de la Póliza y del reclamo.
- c. El INISER se coordinará con el Asegurado para realizar Inspección de los daños.
- d. Cualquier gasto necesario para completar requisitos según Condiciones Generales, Particulares o Adendas de la póliza corren por cuenta del asegurado o perjudicado.
- e. El Asegurado debe de resguardar los bienes afectados y/o salvamento, cuando el pago se por medio de cheque o transferencia.
- f. El usuario debe solicitar al ejecutivo de Atención al Cliente el número de trámite del reclamo, conservarlo y presentarlo siempre que solicite información o consulte en la página WEB de INISER www.iniser.com.ni.
- g. El usuario no debe realizar reparación alguna al vehículo asegurado, sin autorización escrita del INISER; de lo contrario, la reparación no será asumida por el INISER.
- h. El usuario no debe realizar arreglos con la contraparte del accidente, ni asumir su responsabilidad hasta que la autoridad competente lo determine.

EN CASO DE CONATO DE INCENDIO Y/O INCENDIO: Presentar peritaje de la Dirección General de Bomberos.

EN CASO DE ROBO TOTAL DEL BIEN ASEGURADO: Comunicar el ROBO inmediatamente a INISER ASISTE al 1800-7272, e interponer la Denuncia ante Auxilio Judicial de la Policía Nacional.

EN CASO DE LESIONES A TERCEROS: Avisar inmediatamente desde el lugar del accidente a INISER ASISTE al 1800- 7272, para brindar asesoría legal y NO hacer arreglos con la contraparte, solamente con autorización del INISER.

La entrega de los presentes requisitos es sin perjuicio de otros documentos que le solicite el INISER, para la resolución de su reclamo.

Puede solicitar información sobre su reclamo llamando al número de teléfono 2255-7575, extensiones números 3803, 3316, 3007 y 3840 o presentándose a la Gerencia de Atención de Reclamos ubicada en el Edificio C, Oficinas Centrales, km. 4 ½ carretera sur, Managua; o bien dirigirse a la Sucursal más cercana.

6. Sucursales para presentar reclamos.

SUCURSAL	TELEFONOS	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
León	2311-0434	Esquina Opuesta de la Iglesia La Recolección. León
Chinandega	2341-3202	Esquina de los Bancos 1 c. al sur. Chinandega
Estelí	2713-7488	Colegio Nuestra Señora del Rosario 1 c. al norte. Estelí
Juigalpa	2512-1951	Costado Suroeste del parque central 3 ½ c. al sur. Juigalpa
Matagalpa	2772-5226	Hotel Bermúdez 15 varas al Oeste. Matagalpa
Granada	2552- 2826 / 2552-2780	Iglesia La Merced 1 cuadra al sur. Granada