

1.- Productos que aplican: Seguros de Desempleo.

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 y el condicionado de su Póliza ponemos en sus manos el presente folleto que contiene los **PROCEDIMIENTOS BÁSICOS PARA LA PRESENTACION DE RECLAMOS** en Seguros de Desempleo.

3.- Requisitos para presentar un Reclamo de: SEGURO DE DESEMPLEO.

Cuando se tenga conocimiento de un evento o accidente cubierto que afecte la póliza, favor notificarlo por cualquier medio escrito (correo electrónico o carta) y presentar los siguientes documentos de acuerdo con el tiempo establecido en las condiciones generales de la póliza:

1. Requisitos Básicos:

1. Notificación por escrito del contratante, el asegurado o el beneficiario del accidente, indicando nombre completo, fecha y número de póliza.
2. Fotocopia de Cédula de Identidad vigente del asegurado y el beneficiario, según sea la cobertura reclamada.
3. Perfil del Beneficiario, el que deberá ser completado por el beneficiario del pago de la indemnización. **(este formulario es facilitado por el INISER).**
4. Fotocopia de liquidación laboral final entregada por el empleador en donde se especifique claramente la causa de la cesantía laboral, si no estuviere especificado en este documento, el asegurado deberá presentar una certificación escrita emitida por el empleador, en donde especifique de forma clara y precisa cual fue la causa de la cesantía laboral.

2. Requisitos para la cobertura de Desempleo Involuntario

1. Todos los requisitos básicos descritos en el numeral 1.
2. Copia de la última colilla del seguro social o la constancia de liquidación final emitida por la empresa contratante del asegurado, la cual debe contener los datos mínimos como: fecha de inicio de contrato, fecha de rescisión de contrato, y motivo de rescisión; este último documento puede ser objeto de revisión por parte de la compañía de seguro para verificación de tiempo real que el asegurado fue empleado por esta compañía y verificar fecha de desvinculación.
3. Completar los formularios de reclamos que suministre el INISER.
4. Presentar "Reporte del Historial Laboral" emitido por el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, a los 60 días y a los 120 días calendarios, los cuales se empezará a contar a partir de la fecha efectiva del desempleo estos tener fecha de impresión reciente.
5. En casos especiales en que el asegurado tenga préstamo con el contratante de la póliza, deberá presentar adicional a los requisitos enunciados en el No. 01 Requisitos Básicos, la Tabla de Pago del Préstamo. El monto estipulado como valor asegurado mensual, será pagado al contratante con el fin de cubrir las cuotas del crédito vigente, por el tiempo que el deudor esté desempleado, hasta un máximo de seis (6) meses consecutivos. En caso de que la suma asegurada mensual sea inferior a la cuota mensual del crédito vigente, el valor de la cuota se enterara al contratante y de haber excedente se le entregará al asegurado. Si el monto de la cuota es superior al valor asegurado mensual este será pagado en su totalidad al contratante de la póliza.

3. Requisitos para la cobertura de muerte accidental:

1. Todos los requisitos básicos descritos en el numeral 1.
2. Fotocopia de la cédula de identidad de los beneficiarios. Si los beneficiarios fueren menores de edad, el tutor deberá adjuntar copia del documento legal que lo acredite, así como, la cédula de identidad del tutor y el certificado de nacimiento del (de los) menor (es) de edad.
3. Fotocopia de la constancia de defunción emitida por el establecimiento de salud y copia del certificado de defunción emitido por el registro del estado civil de las personas.
4. Formulario Anexo A, el que deberá de ser debidamente completado, por el contratante de la póliza y/o los beneficiarios que designó el asegurado fallecido. (este formulario es facilitado por el INISER).

4. Requisitos para la cobertura por invalidez o incapacidad permanente por accidentes y/o enfermedad:

1. Todos los requisitos básicos descritos en el numeral 1.
2. Formulario Certificado Médico #1, que deberá ser completado y firmado por el médico tratante. (este formulario es facilitado por el INISER).
3. Fotocopia de resultado de exámenes, estudios radiológicos, estudios de imágenes que respaldan el dictamen de la invalidez o incapacidad total y permanente alegada.
4. Fotocopia del dictamen médico emitido por la autoridad competente declarando la invalidez o incapacidad total y permanente.
5. Certificado emitido por la autoridad competente, si el siniestro fue a consecuencia de un accidente de tránsito.

5. Requisitos para la Asistencia:

1. Llamar a la central de asistencia telefónica 1-800-7272 o al número telefónico que eventualmente le sea indicado por el INISER mediante comunicación escrita.
2. Brindar al ejecutivo de la central de asistencia sus nombres y apellidos completos, su número de cédula, así como cualquier otra información personal que le sea solicitada. La información antes solicitada es indispensable para que el agente de la central de asistencia valide y verifique la identidad del asegurado conforme el derecho a los beneficios.

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 Particulares, Generales, Adendas y demás documentos que forman parte integral de la Póliza y del reclamo.

- c. El INISER se coordinará con el Asegurado para realizar Evaluación y Valoración de las lesiones según sea el caso.
- d. Los gastos incurridos para la obtención de estos requisitos corren por cuenta del Asegurado.
- e. Puede solicitar información sobre su póliza llamando a los **números de teléfono 2255-7575 y 2267-2021 Ext. 3848, 3831 y 3810** 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 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