

1.- Productos que aplican: Seguros de Gastos Médicos Regional e Internacional.

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 de Gastos Médicos Regional e Internacional.

3.- Requisitos para presentar un Reclamo de: SEGURO DE GASTOS MEDICOS REGIONAL E INTERNACIONAL.

Cuando se tenga conocimiento de un evento o **accidente y/o enfermedad** cubierta 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. Formulario Hoja de Reclamo, el que deberá ser completado por el asegurado y el médico que lo atiende. Los formularios deben llenarse y devolverse al INISER dentro de los 90 (noventa) días calendarios contados a partir de la fecha del primer servicio médico recibido por el asegurado. **(Este formulario es facilitado por el INISER).**
2. Facturas y/o recibos originales por los gastos médicos incurridos, emitida por el establecimiento de salud que prestó y/o suministró el servicio médico, debidamente cancelado.
3. Fotocopia de la receta médica en caso de compra de medicamento, órdenes médicas por exámenes de laboratorio y/o exámenes diagnósticos. (en caso de que hubiese).
4. Fotocopia de resultado de exámenes de laboratorios y/o estudios radiológicos realizados (en caso de que hubiese).
5. En caso de accidente de tránsito, facilitar el certificado que extiende la Policía Nacional y el Dictamen del Instituto de Medicina Legal. (Si ambas entidades tuvieron conocimiento del caso).
6. Perfil del Beneficiario el que deberá de ser completado por la persona beneficiaria del cheque. **(Este formulario es facilitado por el INISER).**
7. Fotocopia de cédula de Identidad vigente del titular de la póliza.

En caso de HOSPITALIZACIONES Y/O CIRUGIAS:

8. Se debe informar al INISER previo a la hospitalización y/o cirugías en un plazo de setenta y dos (72) horas hábiles, completando el formato de Certificación para hospitalización o cirugía el que deberá entregarse al INISER debidamente completado por el asegurado y el médico tratante. Y en caso de emergencias deberá ser notificado a nuestro Call Center al 1800-7272 quien trabaja las 24 horas del día los 365 días del año. **(Este formulario es facilitado por el INISER).**
9. Para el análisis del reembolso de los gastos efectuados durante la hospitalización y/o cirugía, deberá presentar adicional los documentos antes descritos del numeral 1 al 8.

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 PRESENTACION 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. 3827, 3411, 3815 y 3845** 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