

**1.- Ramos que aplican:** Seguro de Indemnización por Muerte Accidental, Fracturas y Quemaduras (IMFQ).

**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 Indemnización por Muerte Accidental, Fracturas y Quemaduras (IMFQ).

**3.- Requisitos para presentar un reclamo de: SEGURO POR INDEMNIZACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL, FRACTURAS Y QUEMADURAS.**

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 entregar los siguientes documentos de inmediato o conforme al tiempo establecido en las condiciones generales de la póliza:

**En caso de Muerte Accidental.**

1. Notificación del fallecimiento del asegurado, indicando la fecha y número de póliza.
2. Fotocopia de Cédula del asegurado fallecido.
3. Fotocopia de Cédula de Identidad vigente del (los) beneficiario (s) del asegurado fallecido.
4. Fotocopia del Certificado de Defunción del MINSA (que extiende el hospital o centro de salud) y el Certificado de Defunción que extiende el Registro Civil de la Personas.
5. Formulario Anexo A, este formulario es facilitado por el INISER, que deberá ser completado por el contratante de la póliza y los beneficiarios del asegurado fallecido.
6. Formulario Declaración de Accidente, este formulario es facilitado por el INISER, el que deberá ser completado por los beneficiarios del asegurado fallecido.
7. Certificado de Tránsito, si tuvo conocimiento del caso.
8. Perfil del Beneficiario, este formulario es facilitado por el INISER, el que deberá ser completado por la persona que saldrá el cheque.
9. Si se requiriese ampliar la información médica, el INISER podrá solicitar un resumen o epicrisis médica, así como un dictamen médico y/o administrativo a la instancia competente correspondiente.

**En caso de Indemnización por fracturas o por quemaduras de 2do o 3er Grado.**

1. Notificación del accidente indicando la fecha, hora, lugar y circunstancias y número de póliza.
2. Fotocopia de Cédula de Identidad vigente del asegurado accidentado.
3. Formulario Declaración de Accidente, este formulario es facilitado por el INISER, que deberá ser completado y firmado por el asegurado.
4. Formulario Certificado Médico # 1, este formulario es facilitado por el INISER, que deberá ser completado por el médico que atiende al asegurado accidentado.
5. Fotocopia de los resultados de estudios diagnósticos y/o radiológicos efectuados que comprueben las lesiones.
6. Certificado de tránsito, si esta autoridad tuvo conocimiento del caso.
7. Perfil del Beneficiario, este formulario es facilitado por el INISER, el que deberá ser completado por la persona que saldrá el cheque.
8. El INISER podrá solicitar a un médico de su confianza, revise la condición médica del asegurado.
9. Si se requiriese ampliar la información médica, el INISER podrá solicitar un resumen o epicrisis médica, así como un dictamen médico y/o administrativo a la instancia competente correspondiente.

**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](http://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.

Puede solicitar información sobre su reclamo 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
<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 Recolectión. 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