

1.- Productos que aplican: Seguros de Vida Individual.

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 Vida Individual.

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

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.

En la cobertura Básica en caso de Muerte, deberá presentar:

1. Carta de parte del beneficiario de la póliza notificando el fallecimiento del asegurado, indicando la fecha y número de póliza.
2. Fotocopia de Cédula de Identidad vigente del asegurado fallecido.
3. Fotocopia de Cédula de Identidad vigente de los Beneficiarios. Si son menores de edad fotocopia del Certificado de Nacimiento y adjuntar fotocopia de cédula de identidad vigente de los padres.
4. Perfil del Beneficiario, el que deberá ser completado por la persona a nombre de quien saldrá el cheque. **(Este formulario es facilitado por INISER).**
5. Original de la póliza junto con sus adendas respectivas.
6. Fotocopia del último recibo de primas pagadas.
7. 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 las Personas.
8. Formulario Anexo A, el que deberá ser completado por los beneficiarios que designó el asegurado fallecido. **(El anexo A, es facilitado por INISER).**

En caso de Muerte Accidental, Desmembración y/o Amputación Accidental, deberá presentar:

1. En caso de Muerte Accidental, deberá adjuntar los documentos indicados en la cobertura básica en caso de muerte del numeral 1 al 8; adicional el Certificado de tránsito, Dictamen del Instituto de Medicina Legal y Formulario Declaración de Accidente **(Este formulario es facilitado por INISER).**
2. En caso de Desmembración y/o Amputación Accidental deberá presentar Carta de parte del asegurado notificando el accidente, indicando la fecha y número de póliza.
3. Fotocopia de Cédula de Identidad vigente del asegurado.
4. Formulario Declaración de Accidente, que deberá ser completado por el asegurado accidentado. **(Este formulario es facilitado por INISER).**
5. Formulario Certificado Médico #1, deberá ser completado por el médico que atendió al accidentado. **(Este formulario es facilitado por INISER).**
6. Certificado de tránsito, si tuvo conocimiento del caso.

En caso de Incapacidad Total y Permanente (BASA) por accidente y/o Enfermedad, deberá presentar:

1. Los documentos indicados en la cobertura básica en caso de muerte considerar los requisitos de los numerales 1,4,5 y 6.
2. Fotocopia de Cédula de Identidad vigente del asegurado incapacitado.
3. Epicrisis Médicas, extendidas por los médicos que han atendido al asegurado incapacitado.
4. Formulario Hoja de Reclamo, el que deberá ser completado por el contratante de la póliza, asegurado y el médico tratante. **(Este formulario es facilitado por INISER).**
5. Resultados de todos los exámenes realizados.

Seguros Funerarios Individuales, deberá presentar:

1. Formulario Aviso de Siniestro, el que deberá de ser debidamente completado por el reclamante del seguro. **(Este formulario es facilitado por INISER).**

2. Adicional deberá presentar los documentos indicados en la cobertura básica en caso de muerte los requisitos de los numerales 2 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 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
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 Recolectión. 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