

1.- Producto al que aplica: Incendio hogar.

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 PRESENTACION DE RECLAMOS** en Seguros de Incendio hogar.

3.- Requisitos para presentar un Reclamo de Incendio hogar.

Cuando se tenga conocimiento de una pérdida o daño que afecten la póliza, favor notificarlo por cualquier medio escrito (correo electrónico o carta) y entregar los siguientes documentos en un plazo de tiempo no mayor al establecido en su póliza y adendas.

3.1- Requisitos generales para todas las coberturas:

- a) Formato de Aviso de Siniestro. (Esto lo proporciona el INISER).
- b) Detalle de la pérdida reclamada y sus soportes.
- c) Para daños en edificio, un (1) presupuesto de costos de reparación, incluyendo materiales y mano de obra.
- d) Para daños en mobiliario, maquinaria y/o equipos, un (1) presupuesto de reparación en caso de ser reparable; caso contrario, una (1) cotización del bien en las mismas condiciones y/o similar al bien afectado.
- e) Un (1) diagnóstico técnico para equipos y/o maquinaria donde indique la causa y alcance del daño, detalle de las piezas afectadas y si es o no reparable.
- f) Perfil integral del Beneficiario Persona Natural (Esto lo proporciona el INISER) y fotocopia de su cédula de identidad ciudadana en ambas caras.
- g) Perfil integral del Beneficiario Persona Jurídica (Esto lo proporciona el INISER) y fotocopia de la cédula de identidad ciudadana a ambas caras del representante legal.
- h) Fotocopia certificada del poder general de representante legal para persona jurídica.
- i) Fotocopia de cédula RUC vigente, para persona jurídica.
- j) Cualquier documento e información adicional que el INISER considere como soporte a su reclamación.

3.2- Requisitos propios por cobertura:

3.2.1- Incendio, Rayo o Explosión:

- a) Constancia original emitida por la Dirección General de Bomberos.

3.2.2- Temblor, terremoto o erupción volcánica:

- a) Constancia original emitida por INETER, en caso de que los datos no estén disponibles en su página web.

3.2.3- Tumultos populares, huelgas, disturbios laborales, paros (lock-outs) y daños maliciosos:

- a) Formato único de denuncia, extendido por la policía nacional.

3.2.4- Extensión de cobertura:

3.2.4.1- Catastrófico (ciclón, huracán, tifón, tornado, vientos tempestuosos):

- a) Constancia original emitida por INETER, en caso de que los datos no estén disponibles en su página web.

3.2.4.2- No Catastrófico (Colisión de vehículos terrestres o acuáticos, caída accidental de árboles, postes, cables de energía eléctrica o servicios telefónico y antenas):

- a) Formato único de denuncia, extendido por la policía nacional.

3.2.5- Inundación, daños por agua y/o maremoto: Conforme numeral 3.1- Requisitos generales para todas las coberturas.

3.2.6- Pillaje o saqueo en caso de catástrofe naturales:

- a) Formato único de denuncia, extendido por la policía nacional.

3.2.7- Coberturas adicionales:

Pago de renta:

- a) Fotocopia de contrato de arrendamiento protocolizado por un notario público debidamente autorizado.

Muerte accidental:

- a) Fotocopia de certificado de defunción emitido por el centro de salud, la clínica o el hospital donde falleció.
- b) Fotocopia de acta de defunción emitida por la alcaldía correspondiente.

Incapacidad total y permanente por accidente:

- a) Resumen clínico.
- b) Epicrisis médica.
- c) Exámenes y diagnósticos.
- d) Dictamen y certificación del grado de incapacidad emitido por un médico.

Reembolso de gastos médicos:

- a) Documento en original emitido por el médico tratante, clínica u hospital en caso de honorarios médicos incluyendo los gastos por procedimiento médico o quirúrgico.
- b) Recetas médicas extendidas por el médico tratante debidamente membretada, sellada con el código MINSA y firmada por este.
- a) Facturas originales por compra de medicamentos de los gastos médicos conforme requisitos avalados por la ley tributaria (La factura debe venir con su cedula Ruc, numero de factura y este medicamento debe estar prescrito por el médico tratante).

Robo con fuerza en las cosas y con violencia e intimidación en las personas:

- a) Formato único de denuncia, extendido por la policía nacional.

Responsabilidad civil de visitantes:

- a) Carta de reclamo por parte del asegurado al INISER, narrando como sucedieron los hechos.
- b) En caso de lesiones, aplican los mismos requisitos indicados en el reembolso de gastos médicos.
- c) En caso de muerte, aplican los mismos requisitos indicados en **muerte accidental**.

En caso de no recibir los requisitos antes descritos y el asegurado no justifique debidamente la no presentación de estos o no existiere un acuerdo entre las partes de la extensión del plazo para la presentación de dicha información, el INISER dejará sin valor ni efecto la reclamación.

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 o Intermediario de Seguros para realizar Inspección de los daños.
- d. Los gastos incurridos para la obtención de los requisitos antes indicados corren por cuenta del Asegurado.
- e. El Asegurado debe de resguardar los bienes afectados y/o salvamento.
- f. Puede solicitar información sobre su reclamo llamando al **número de teléfono 2255-7575 extensiones 3340, 3341, 3342 y 3825** 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 MATAGALPA	2772-5226	Hotel Bermúdez 15 varas al Oeste. Matagalpa
INISER GRANADA	2552- 2826 / 2552-2780	Iglesia La Merced 1 cuadra al sur. Granada