

**1.- Ramo que aplica:** Responsabilidad Civil.

**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-SEP6-16, 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 Seguro de Responsabilidad Civil.

**3.- Requisitos para presentar un Reclamo de RESPONSABILIDAD CIVIL.**

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) Carta original de reclamo por parte del afectado al asegurado.
- c) Formato único de denuncia y constancia emitida por la autoridad competente (En caso de que aplique).
- d) Perfil integral del Beneficiario Persona Natural (Esto lo proporciona el INISER) y fotocopia de su cédula de identidad ciudadana en ambas caras.
- e) 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.
- f) Fotocopia certificada del poder general de representante legal para persona jurídica.
- g) Fotocopia de cédula RUC vigente, para persona jurídica.
- h) Cualquier documento e información adicional que el INISER considere como soporte a su reclamación.

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

**3.2- Requisitos específicos por cobertura afectada.**

**Daños materiales:**

- a) Detalle de la pérdida reclamada y sus soportes para daños materiales.
- b) Comprobante de compra de combustible.
- c) Fotocopia de contrato de trabajo del técnico de pista involucrado.
- d) Soporte de las capacitaciones brindadas al técnico de pista causante del daño.
- e) Fotocopia de tarjeta de circulación del vehículo.
- f) Resolución emitida por Instituto Nicaragüense de Energía (INE) sobre los hechos ocurridos.
- g) Resolución emitida por Ministerio de Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA).
- h) Fotocopia de acta del comité técnico de emergencia.

**Lesiones:**

- a) Epicrisis médica, receta médica, factura y honorarios médicos.
- b) Auto de remisión a juicio y sentencia judicial certificada donde declare responsable al empleado del asegurado.
- c) En caso de muerte presentar declaratoria de herederos debidamente inscrita en el Registro Público correspondiente.

**Actos fraudulentos o de mala fe:**

- a) Fotocopia de contrato de trabajo del o los vigilantes de turno del día del siniestro en caso de Responsabilidad Civil de Servicios de Seguridad.
- b) Fotocopia de contrato de servicio entre el asegurado y el perjudicado.

- c) Fotocopia de bitácora de incidencia en caso de responsabilidad civil de servicios de seguridad.
- d) Auto de remisión a juicio y sentencia judicial certificada donde declare responsable al empleado del asegurado.

**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 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 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 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 MATAGALPA	2772-5226	Hotel Bermúdez 15 varas al Oeste. Matagalpa
INISER GRANADA	2552- 2826 / 2552-2780	Iglesia La Merced 1 cuadra al sur. Granada