

1.-Productos que aplican: Seguros de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros.

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 Responsabilidad Civil por Daños a Terceros.

3. Requisitos para presentar un reclamo de: RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS.

Cuando ocurra un evento o accidente de tránsito cubierto que afecten la póliza, deberá llamar de inmediato desde el lugar del evento o accidente al 118 línea de emergencia de la Policía Nacional para que éstos se presenten al lugar de los hechos.

Para el análisis de su reclamo debe entregar los siguientes documentos de acuerdo con las Condiciones Generales de la Póliza de Seguros de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros:

- a) Para la notificación del siniestro debe presentarse el dueño del vehículo (tercero) perjudicado con original de la Cédula de Identidad, o bien el representante con el original del poder de representación que lo acredite como tal.
- b) Llenar el Formato de Aviso Oficial de Accidente. (Esto lo proporciona el INISER).
- c) Original del Certificado de Tránsito.
- d) Original de Tarjeta de Circulación vehículo perjudicado, si hubo cambio de dueño presentar original de carta de venta **e historial si lo hubiera.**
- e) Copia de licencia del conductor del vehículo perjudicado.
- f) Presentar al INISER vehículo del Perjudicado para inspección.
- g) Presentar (1) Cotización de repuestos dañados en el accidente. **No se acepta cotización de casas distribuidoras.**
- h) Presentar (2) Presupuestos de Mano de Obra del listado de Talleres Autorizados por INISER. **No se acepta cotización de casas distribuidoras.**
- i) Llenar perfil Integral de Beneficiario Persona Natural (Esto lo proporciona el INISER) y fotocopia de su cédula de identidad ciudadana en ambas caras.
- j) Llenar 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.

EN CASO DE LESIONES A TERCERAS PERSONAS SE DEBERÁN PRESENTAR EN ORIGINAL LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- a) Dictamen Médico Legal de la persona(s) lesionada(s).
- b) Epicrisis médica (si hubiere).
- c) Recetas médicas extendidas por el médico tratante debidamente membretada, sellada con el código MINSA y firmada por este.
- d) Facturas 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).
- e) Acta de mediación previa y/o Arreglo extrajudicial con sello de recibido del Ministerio Público y/o sentencia judicial.
- f) Lesionados y fallecidos menores de edad, certificado de nacimiento y cédula de los padres.

EN CASO DE FALLECIMIENTO SE DEBERÁN PRESENTAR EN ORIGINAL LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- a) Dictamen Médico Forense Post Mortem.
- b) Certificado De Defunción emitido por el Ministerio de Salud.
- c) Certificado de Defunción emitido por la Alcaldía original.

- d) Cedula del fallecido.
- e) Acta de mediación emitida por el Ministerio Público que acredite al Representante Legal del fallecido.
- f) Testamento o Declaratoria de heredero emitida por la autoridad competente y debidamente Inscrita.

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 PRESENTACIÓN 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 y Generales que forman parte integral de la Póliza contratada.
- b. La política de indemnización se sustenta con base a la Ley 856; Ley de Reformas y Adiciones a la Ley 431 Ley para el Régimen de Circulación Vehicular e Infracciones de Tránsito, Arto. 76
- c. La variación de precios de órdenes de reparación que no se hacen efectiva dentro del periodo de validez, será asumida por el perjudicado.
- d. El usuario debe solicitar al ejecutivo de Atención al Cliente el número de trámite del reclamo, conservarlo y presentarlo siempre que solicite información o consulte en la página WEB de INISER www.iniser.com.ni.
- e. La entrega de los presentes requisitos no significa la aceptación del reclamo y no limita al INISER a solicitar información complementaria hasta concluir el proceso de análisis del reclamo.
- f. Si el valor de los repuestos supera lo normalmente aceptado por el mercado, el INISER podrá gestionar cotizaciones adicionales a los presentados por el cliente.
- g. Esta hoja de requisitos queda suspendida si durante el análisis del Reclamo se encuentra causa de rechazo.
- h. No realizar reparación alguna al vehículo perjudicado sin autorización escrita del INISER
- i. De no presentar los documentos solicitados, dentro de los **30 días** a partir de la fecha, sin justificación aparente, se dará por cerrado el caso, tal como lo establece el Arto. 67 de la Ley 856, Ley de Reformas y Adiciones a la Ley 431.

Puede solicitar información sobre su reclamo llamando al número de teléfono 2255-7575, extensiones números 3803, 3316, 3007 y 3840 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 | TELEFONOS | 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 |
| León | 2311-0434 | Esquina Opuesta de la Iglesia La Recolección. León |
| Chinandega | 2341-3202 | Esquina de los Bancos 1 c. al sur. Chinandega |
| Estelí | 2713-7488 | Colegio Nuestra Señora del Rosario 1 c. al norte. Estelí |

Folleto para la Presentación de Reclamos



| | | |
|------------------|---------------------------|---|
| Juigalpa | 2512-1951 | Costado Suroeste del parque central 3 ½ c. al sur. Juigalpa |
| Matagalpa | 2772-5226 | Hotel Bermúdez 15 varas al Oeste. Matagalpa |
| Granada | 2552- 2826 / 2552-2780 | Iglesia La Merced 1 cuadra al sur. Granada |