

1.- Productos que aplican: Transporte Fijo, Específico y Reportable.

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 Transporte Fijo, Específico y Reportable.

3.- Requisitos para presentar un Reclamo de TRANSPORTE FIJO, ESPECIFICO Y REPORTABLE.

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 INISER).
- b) Constancia original emitida por la autoridad competente (en caso accidente de tránsito o robo).
- c) Carta protesta al transportista y su debida contestación (en caso que el asegurado no sea el porteador).
- d) Manifiesto de carga.
- e) Fotocopia de lista de empaque.
- f) Fotocopia de facturas de la mercancía transportada.
- g) Detalle de la pérdida con sus soportes.
- h) Survey Report cuando las pérdidas ocurran en el extranjero.
- i) Perfil integral del Beneficiario Persona Natural y fotocopia de su cédula de identidad ciudadana en ambas caras (Esto lo proporciona INISER).
- j) Perfil integral del Beneficiario Persona Jurídica y fotocopia de la cédula de identidad ciudadana a ambas caras del representante legal (Esto lo proporciona INISER).
- k) Fotocopia certificada del poder general de representante legal para persona jurídica.
- l) Fotocopia de cédula RUC vigente, para persona jurídica.
- m) Cualquier documento e información adicional que el INISER considere como soporte a su reclamación.

3.2- Requisitos específico por cobertura según la modalidad de transporte:

Terrestre:

- a) Carta de porte.
- b) Fotocopia de circulación del vehículo transportador.
- c) Fotocopia de licencia del conductor del vehículo transportador.
- d) Copia de contrato de servicio de transporte (cuando sea servicio contratado).
- e) Copia de contrato del servicio de custodia (para la cobertura de robo en caso que aplique).

Marítimo:

- a) Bill of lading (B/L) – Conocimiento de embarque.

Aéreo:

- a) Guía aérea.

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 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 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