

I. ACEPTACIÓN DE LA PÓLIZA

La solicitud de seguro es la base del contrato. Si el Contratante y/o el Asegurado no estuviere de acuerdo con los términos del contrato suscrito o Póliza emitida por Seguros LAFISE, podrá resolverlo dentro de los treinta (30) días siguientes de haber recibido el contrato o Póliza, si no concordare con los términos de su solicitud. En el mismo plazo podrá solicitar la modificación de las condiciones del contrato. El silencio se entenderá como conformidad con la Póliza o contrato.

En caso de ocurrir un siniestro antes de solicitada y/o aceptada por Seguros LAFISE cualquier rectificación o modificación durante el tiempo establecido en el párrafo anterior, ambas partes se sujetarán a lo establecido en la Póliza. Se sujetarán a lo establecido en la Solicitud cuando, las condiciones de la Póliza de Seguros no concuerden con la solicitud del Contratante y/o el Asegurado, habiendo éste pagado la prima correspondiente a lo solicitado.

1. Dar aviso del siniestro:

- Canales para notificación de siniestros cualquier ramo:
 - a) Llamando a 1800 4040 (opción 2), Asistencia de Seguros LAFISE disponible las 24 horas.
 - b) Notificándose a través de nuestra herramienta «Notificá tu reclamo» en nuestra página web, en la siguiente dirección: <https://bit.ly/35yqAro>
 - c) Llamando al 2255 8484 (Opción 2) de Call Center, en horario laboral
 - d) Al número de WhatsApp: +505 8794 4040 (opción 3)
 - e) Notificándose a través de correo electrónico a la dirección: reclamos-slni@seguroslafise.info
 - f) Presentándose a las oficinas del Centro de Atención de Reclamo de Seguros LAFISE ubicado en la dirección: Rotonda el Periodista, 600 m al este, Managua, o a través de nuestros representantes de Seguros LAFISE ubicados en cualquier sucursal de Banco LAFISE Bancentro, en horarios de oficina

2. Requisitos Generales que debe entregar a Seguros LAFISE para dar trámite al RECLAMO:

El Asegurado deberá presentar en los casos que aplique:

1. Formulario Aviso Oficial de Siniestros
2. Documentos Probatorios del cliente según aplique (Persona Natural o Jurídica)
 - a. Cédula de Identidad / RUC (Según aplique)
 - b. Escritura de Constitución de la Sociedad (Jurídica)
 - c. Poder General de Administración (Jurídica)
3. Perfil del Beneficiario Final. (Persona Natural o Jurídica según aplique)
4. Datos para coordinar inspección (Nombre, número de celular y/o e-mail)
5. Carta Explicativa, detallando pérdida y ampliando las circunstancias en que se dio el siniestro
6. Diagnóstico de los daños emitido por un técnico ajeno al contratante
7. Carta elaborada por el colaborador ampliando las circunstancias en que ocurre el daño
8. Acta de asignación del equipo
9. Documentos del empleado (Contrato laboral, documento que soporte la experiencia del colaborador en el uso del equipo (si aplica), cedula, liquidación laboral (en caso aplique), otros)
10. Proforma de reposición del equipo(s) afectado(s)
11. Presupuestos de reparación y gastos
12. Fotocopia de factura de compra del(los) equipo(s)
13. Manual de operación del equipo emitido por el fabricante
14. Acta de instalación del equipo
15. Denuncia policial
16. Diligencias policiales

17. Informe de incidencia de parte de la empresa de vigilancia
18. Copia de hoja de bitácora de la empresa de seguridad correspondiente al día del evento
19. Contrato de servicio de vigilancia (aplica para vigilancia física y/o electrónica)
20. Copia de grabaciones realizadas por el CCTV o cámaras de vigilancia
21. Certificado de accidente de tránsito
22. Constancia de incendio emitida por la DGB
23. Informe de monitoreo de condiciones climáticas emitido por INETER
24. Reporte de incidencias emitido por Unión Fenosa
25. Soporte de instalación y compra de sistema de protección contra altas y bajas de voltaje y similares
26. Contrato de garantía del equipo
27. Copia del Contrato de Mantenimiento
28. Copia de Bitácora de mantenimientos brindados a los equipos

El plazo de notificación de reclamos es de tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de su ocurrencia o cuando lo haya conocido o debido conocer, salvo que en esta se haya fijado un plazo más amplio.

3. Horarios de Atención en Reclamos:

Lunes a viernes: 8:00 A.M. - 4:30 P.M.
Sábados: 8:00 A.M - 12:00 P.M.

4. Importante

- Para el Trámite del reclamo el contratante del seguro deberá estar al día en el pago de la prima del seguro.
- La pronta entrega de los requisitos, nos permitirá agilizar el análisis del caso y su resolución.
- La entrega de los requisitos no representa obligación de pago alguno de la Compañía, prevaleciendo el cumplimiento de las Condiciones Generales, Particulares y de los Adendas de la Póliza.
- La Compañía se reserva el derecho de solicitar más información relacionada al reclamo, **siempre y cuando se trate de nuevos hechos o sobrevenidos.**

5. Quejas, sugerencias o expresar su satisfacción con nuestros servicios

- Llamar al Tel. 2255 8484 extensión 5709
- También puede escribir al correo *sugerencias-SLNI@lafise.com*

RECLAMOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS (SIBOIF)

(De acuerdo al Arto. 49 de la Norma de Transparencia en las Operaciones Financieras)

Una vez notificada o informada de manera escrita con acuse de recibido la respuesta del reclamo por parte de la institución y esta fuera negativa, o cuando esta no respondiere, el cliente dispondrá de un plazo de treinta (30) días calendarios, contando a partir de la fecha de recepción de la respuesta o de la fecha en que la institución debió haber respondido, para presentar de manera escrita su reclamo ante el Superintendente, El reclamo intentado fuera del plazo anterior se considera inadmisibile.

