

## 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-slnt@seguroslafise.info](mailto:reclamos-slnt@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. Documentos del colaborador o colaboradores implicados en la infidelidad (cédula de identidad, contrato laboral y liquidación laboral)
7. Documentos de los colaboradores testigos del asalto. (cédula de identidad, contrato laboral y liquidación laboral)
8. Denuncia ante la Policía Nacional
9. Declaración manuscrita de los colaboradores presentes al momento del asalto
10. Declaración manuscrita del guarda de seguridad de turno al momento del asalto
11. Reporte de incidencia de parte de la empresa de vigilancia
12. Contrato de servicios de vigilancia
13. Contrato de renta del local donde se dio el asalto
14. Carta formal de reclamo por la pérdida hacia la empresa de vigilancia
15. Último cierre de caja realizado previo al asalto

16. Copias de facturas de ventas en efectivo previ6 al asalto
17. Copia de grabaciones realizadas por el CCTV o c6maras de vigilancia
18. Copia de tarjeta de circulaci6n del veh6culo/motocicleta en que se realizaba el traslado
19. Acta de entrega de dinero en efectivo para dep6sito
20. Copia de ruta asignada para el d6a del asalto
21. Fotocopia de Diligencias policiales. (Constancia de investigaciones policiales, seguimiento a denuncia, actas de mediaci6n, orden de captura, otros seg6n aplique)
22. Acusaci6n y/o acta de remisi6n a juicio y/o sentencia definitiva
23. Acta de mediaci6n (si aplica)
24. Copia de la resoluci6n emitida en firme por el judicial que lleva la causa
25. Manual de funciones (Seg6n aplique)
26. Copia de informes resultados de arquezos o inventarios sorpresivos efectuados por auditor6a interna, antes del siniestro
27. Certificaci6n contable de la p6rdida emitido por un CPA externo
28. 6ltimo informe de auditor6a externa previo al siniestro
29. Informe de la p6rdida realizado por auditoria interna y/o departamento de contabilidad
30. Informe de la p6rdida realizado por auditoria externa
31. Tres 6ltimos Inventarios realizados antes del siniestro a precio de costos
32. Factura de compra (para p6rdida de mercader6a)
33. Liquidaciones contables de las p6rdidas por mercader6a
34. P6lizas de importaci6n completas (para p6rdidas de mercader6a)
35. Inventario realizado despu6s del siniestro a precio de costos
36. Detalle de lo robado con sus valores de costo debidamente certificados
37. Fotograf6as tomadas posterior al asalto del local. (Si existen)

**El plazo de notificaci6n de reclamos es de tres (3) d6as h6biles siguientes a la fecha de su ocurrencia o cuando lo haya conocido o debido conocer, salvo que en esta se haya fijado un plazo m6s amplio.**

### **3. Horarios de Atenci6n en Reclamos:**

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

S6bados: 8:00 A.M - 12:00 P.M.

### **4. Importante**

- Para el Tr6mite del reclamo el contratante del seguro deber6 estar al d6a en el pago de la prima del seguro.
- La pronta entrega de los requisitos, nos permitir6 agilizar el an6lisis del caso y su resoluci6n.
- La entrega de los requisitos no representa obligaci6n de pago alguno de la Compa6a, prevaleciendo el cumplimiento de las Condiciones Generales, Particulares y de los Adendas de la P6liza.
- La Compa6a se reserva el derecho de solicitar m6s informaci6n relacionada al reclamo, **siempre y cuando se trate de nuevos hechos o sobrevenidos.**

### **5. Quejas, sugerencias o expresar su satisfacci6n con nuestros servicios**

- Llamar al Tel. 2255 8484 extensi6n 5709
- Tambi6n 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 instituci6n y esta fuera negativa, o cuando esta no respondiere, el cliente dispondr6 de un plazo de treinta (30) d6as calendario, contando a partir de la fecha de recepci6n de la respuesta o de la fecha en que la instituci6n debi6 haber respondido, para presentar de manera escrita su reclamo ante el Superintendente, El reclamo intentado fuera del plazo anterior se considera inadmisibile.

