

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
 - 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. Constancia del Benemérito Cuerpo de Bomberos
7. Informe de AVEXI (si aplica)
8. Denuncia policial
9. Copia de diligencias policiales
10. Dos presupuestos de mano de obra
11. Cotización de materiales
12. Cotización por remoción de escombros (si aplica)
13. Copia de último avalúo realizado a la propiedad/bienes afectados previo al siniestro
14. Copia de bitácoras de mantenimiento
15. Copia de contrato de garantía
16. Copia de contrato de mantenimiento

17. Fotografías tomadas al momento del incidente
18. Carta elaborada por los testigos del hecho
19. Reporte de incidencia emitido por Unión Fenosa
20. Copia de contrato por servicios de vigilancia
21. Reporte de incidencia elaborado por la empresa de vigilancia
22. Constancia meteorológica emitida por INETER
23. Facturas de adquisición de los bienes afectados
24. Proformas de reposición de iguales o similares características a los bienes afectados
25. Último listado de activos fijos realizado previo al siniestro a precio de costos
26. Diagnóstico técnico realizado a los bienes afectados
27. Últimos inventarios realizados antes del siniestro a precio de costos
28. Últimos inventarios realizados después del siniestro a precio de costos
29. Copia de factura de adquisición de la mercadería afectada
30. Copia de declaraciones aduaneras completas de la mercadería afectada
31. Copia de actas de recepción/entradas a bodega de la mercadería afectada
32. Copia de recibos/facturas de venta
33. Certificación contable de la pérdida realizada por un CPA externo
34. Liquidación contable de la mercadería afectada
35. Estados financieros corte último previo al siniestro (si aplica)
36. Declaraciones fiscales (si aplica)
37. Actas de destrucción/decomiso de mercadería afectada
38. Contrato de renta
39. Copia de recibos de pago de canon de arrendamiento
40. Copia de cédula del arrendador de la propiedad
41. Documento de identidad del familiar lesionado
42. Copia de epicrisis médica y recetario médico
43. Facturas de gastos médicos

II. CALDERA

Para todas las coberturas según aplique:

1. Constancia del Benemérito Cuerpo de Bomberos
2. Presupuestos de Reparación (mano de obra y materiales) del equipo
3. Fotocopia de factura de compra del(los) equipo(s) y/o última valuación de costo realizada al equipo
4. Fotocopia de las Diligencias policiales
5. Bitácora de mantenimientos efectuada a los equipos
6. Diagnóstico de los daños emitido por el distribuidor del equipo
7. Diagnóstico de los daños emitido por un técnico ajeno al contratante
8. Documentos del o los operadores de caldera (Certificación de operador, cédula, contrato laboral)
9. Bitácora de operación de la caldera
10. Permiso de operación de la caldera
11. Proforma de reposición (si aplica)

III. ROBO POR FORZAMIENTO

Para todas las coberturas según aplique:

1. Carta detallando lo robado con sus valores a costo
2. Factura de adquisición de los bienes robados
3. Certificación contable de la pérdida realizada por un CPA Externo (aplica para comercio e industria)
4. Inventario realizado antes del siniestro a precio de costos (aplica para comercio e industria)

5. Inventario realizado después del siniestro a precio de costos (aplica para comercio e industria)
6. Presupuestos de reparaciones (mano de obra y materiales) por daños al edificio
7. Fotocopia de las Diligencias policiales
8. Denuncia policial
9. Informe de incidencia de parte de la empresa de vigilaría (si aplica)
10. Copia de hoja de bitácora de la empresa de seguridad correspondiente al día del evento (si aplica)
11. Contrato de servicio de vigilancia (aplica para vigilancia física y/o electrónica)
12. Copia de grabaciones realizadas por el CCTV o cámaras de vigilancia (si aplica)

IV. EQUIPO ELECTRÓNICO

Para todas las coberturas según aplique:

1. Diagnóstico de los daños emitido por un técnico ajeno al contratante
2. Carta elaborada por el colaborador ampliando las circunstancias en que ocurre el daño
3. Acta de asignación del equipo
4. 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)
5. Proforma de reposición del equipo(s) afectado(s)
6. Presupuestos de reparación y gastos
7. Fotocopia de factura de compra del(los) equipo(s)
8. Manual de operación del equipo emitido por el fabricante
9. Acta de instalación del equipo
10. Denuncia policial
11. Diligencias policiales
12. Informe de incidencia de parte de la empresa de vigilancia
13. Copia de hoja de bitácora de la empresa de seguridad correspondiente al día del evento
14. Contrato de servicio de vigilancia (aplica para vigilancia física y/o electrónica)
15. Copia de grabaciones realizadas por el CCTV o cámaras de vigilancia
16. Certificado de accidente de tránsito
17. Constancia de incendio emitida por la DGB
18. Informe de monitoreo de condiciones climáticas emitido por INETER
19. Reporte de incidencias emitido por Unión Fenosa
20. Soporte de instalación y compra de sistema de protección contra altas y bajas de voltaje y similares
21. Contrato de garantía del equipo
22. Copia del Contrato de Mantenimiento
23. Copia de Bitácora de mantenimientos brindados a los equipos

V. ROTURA DE MAQUINARIA

Para todas las coberturas según aplique:

1. Diagnóstico de los daños emitido por un técnico ajeno al contratante
2. Carta elaborada por el operador ampliando las circunstancias en que ocurre el daño
3. Documentos del operador (Contrato laboral, documento que soporte la experiencia del colaborador en el uso del equipo (si aplica), cedula, liquidación laboral (en caso aplique), otros)
4. Proforma de reposición del equipo(s) afectado(s)
5. Presupuestos de reparación y gastos
6. Fotocopia de factura de compra de la maquinaria y/o copia de ultima valuación realizada
7. Manual de operación emitido por el fabricante
8. Acta de instalación de la maquinaria

9. Denuncia policial
10. Diligencias policiales
11. Informe de incidencia de parte de la empresa de vigilancia
12. Copia de hoja de bitácora de la empresa de seguridad correspondiente al día del evento
13. Contrato de servicio de vigilancia (aplica para vigilancia física y/o electrónica)
14. Copia de grabaciones realizadas por el CCTV o cámaras de vigilancia
15. Constancia de incendio emitida por la DGB
16. Informe de monitoreo de condiciones climáticas emitido por INETER
17. Reporte de incidencias emitido por Unión Fenosa
18. Soporte de instalación y compra de sistema de protección contra altas y bajas de voltaje y similares
19. Contrato de garantía del equipo
20. Copia del Contrato de Mantenimiento
21. Copia de Bitácora de mantenimientos brindados a los equipos
22. Copia de Bitácora de operación de la maquinaria

VI. RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL (CONTRACTUAL Y EXTRA CONTRACTUAL)

Para todas las coberturas según aplique:

1. Epicrisis Médica
2. Dictamen Médico Legal
3. Fotocopia de Diligencias policiales
4. Denuncia Policial
5. Documento legal que confirme a la responsabilidad sobre los daños o lesiones ocasionados (certificados de accidentes, sentencia emitida por el juzgado correspondiente, informes técnicos/profesionales, etc)
6. Trámite de Mediación Previa
7. Acta de mediación final
8. Facturas de gastos médicos soportadas con sus recetas
9. Acta de defunción emitida por la autoridad correspondiente
10. Documentos de identidad de los beneficiarios y del fallecido
11. Fotocopia de cédula del propietario del vehículo
12. Fotocopia de tarjeta de circulación del Vehículo
13. Fotocopia de Escritura compra Venta (En caso de no estar a nombre del actual dueño).
14. Presentar 2 presupuestos de reparación (mano de obra)
15. Presentar proforma de repuesto
16. Documentos del o los colaboradores implicados (copia de cédula, contrato laboral, liquidación laboral).
17. Copia de contrato de servicios
18. Acta de recepción de los bienes afectados
19. Diagnósticos técnicos realizado a bienes afectados
20. Documentos que soporten que el personal que realizaba las funciones que causaron el daño, estaba autorizado para realizarlas
21. Declaraciones manuscritas elaboradas por el personal que causó el daño
22. Licencias y/o permisos de operación
23. Carta formal del perjudicado detallando pérdida

VII. TRANSPORTE

Para todas las coberturas según aplique:

1. Declaración manuscrita redactada por el piloto
2. Copia de las facturas de la mercadería transportada
3. Copia de carta de protesta al transportista y su contestación

4. Copia de carta de protesta a la naviera y su contestación
5. Copia de carta de protesta al proveedor y su contestación
6. Carta de reclamo emitida por el propietario final de la mercadería
7. Liquidación final de la mercadería afectada
8. Manifiesto de la carga
9. Copia de póliza de importación completa
10. Permisos de importación
11. Copia de ruta asignada
12. Conocimiento de embarque
13. Reporte de carga emitido por el proveedor
14. Registro de entrada y salidas
15. Certificado de origen
16. Facturas de transporte (marítimo y/o terrestre y/o aéreo)
17. BL (Bill of Landing)
18. Lista de empaque (Packing List)
19. Certificado de averías
20. Carta notificando el faltante emitido por la almacenadora y/o Dirección General de Aduanas (DGA)
21. Fotocopia de las Diligencias policiales
22. Certificado de accidente de tránsito
23. Denuncia policial
24. Fotocopia de la Circulación del Equipo Transportador (Cabezal y chasis)
25. Certificado de Inspección mecánica
26. Documentos del piloto (Licencia del Conductor, contrato laboral y cédula)
27. Informe de la Compañía de Custodia de la Mercadería Transportada
28. Reporte de GPS
29. Resultado de laboratorio
30. Acta de destrucción de mercadería
31. Certificación de Entrada de Embarque por Aduana Central de Nicaragua
32. Certificación de Salida de Embarque por Aduana Central de Nicaragua
33. Detalle de lo robado con sus valores monetarios
34. Diagnóstico técnico realizado a los equipos de refrigeración
35. Presupuesto de reparación del contenedor (mano de obra y materiales)
36. Documentos que soportes la nacionalización del contenedor
37. Carta de traspaso del contenedor

VIII. LUCRO CESANTE

1. Balance de comprobación al inicio del período de la interrupción
2. Balance de comprobación al final del período de la interrupción
3. Estados financieros cortados a la fecha anterior al siniestro
4. Certificación contable de la pérdida realizada por un CPA externo
5. Detalle de pérdida por gastos fijos (incluyendo sus soportes)
6. Detalle de ventas totales proyectadas para el período de interrupción
7. Reporte de ventas totales de los últimos 3 años previos al siniestro para el mismo período de interrupción.
8. Reporte de ventas totales reales para el período de interrupción
9. Detalle de pérdidas por gastos extras y/o desembolsos extraordinarios con sus soportes (aquellos que fueron necesarios para evitar o atenuar el tiempo de interrupción)
10. Reporte con resultado de utilidad bruta de los últimos 3 años previos al siniestro, para el mismo período de interrupción
11. Reporte con proyección de utilidad bruta para el período de interrupción

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.

