



Superintendencia de Bancos y de
Otras Instituciones Financieras

CIRCULAR

DS-IS-0867-03-2018/VMUV

A: GERENTES GENERALES

Seguros América, S.A.
Seguros Lafise, S.A.
ASSA Compañía de Seguros S.A.
MAPFRE I Seguros Nicaragua S.A.
Instituto Nicaragüense de Seguros y Reaseguros (INISER).

DE: VÍCTOR M. URCUYO V.
Superintendente de Bancos y de
Otras Instituciones Financieras.



ASUNTO: INSTRUCCIONES GENERALES RESPECTO A LA ATENCION DE
RECLAMOS

FECHA: 23 de marzo del 2018

Estimados Gerentes Generales:

Con el objeto de fortalecer desde sus representadas la transparencia en la atención a sus usuarios, en la tramitación de los reclamos e indemnizaciones, principalmente los derivados de las pólizas de seguros de responsabilidad civil por daños a terceros regulados por la Ley 431 Ley para el Régimen de Circulación Vehicular e Infracciones de Tránsito y sus reformas y adiciones contenidas en la Ley 856, consideramos conveniente la implementación de las pautas siguiente:

1. Cuando en la tramitación de los reclamos, el intermediario de seguros asesore a sus clientes, no es necesario que se les requiera a éstos un poder que justifique su representación, pues basta que exista por parte del cliente la designación del mismo con su intermediario en la contratación de la póliza vinculada al reclamo,
2. Ampliar la red de talleres de servicio automotriz con el objeto de que usuarios tengan mayores opciones de los servicios de reparación.

Así mismo, recordamos dar cumplimiento a lo siguiente

1. A lo dispuesto en el artículo 13, literal c) Norma para la Autorización de pólizas de seguros, en tal sentido, deben agregar a las comunicaciones dirigidas a sus usuarios en las cuales declinan los reclamos presentados, que les asiste el derecho de presentar queja ante esta Superintendencia dentro de los 30 días posteriores al recibo de dicha comunicación, de acuerdo al artículo 92 de la Ley 733 Ley General de Seguros, artículo 56 de la Ley 842 Ley de Protección de las Personas Consumidoras y Usuarías, y artículo 49 de la Norma sobre Transparencia en las Operaciones Financieras.



Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras

2. A lo dispuesto en el artículo 80 de la Ley 733, Ley General de Seguros, Reaseguros y Fianzas, en tal sentido deben responder por escrito oportunamente las consultas o solicitudes de aclaraciones respecto al contenido de los contratos, así como las propuestas de indemnización en la atención de sus reclamos, con evidencia comprobable de su notificación al usuario.

Sin más que hacer referencia, me suscribo.

Atentamente,

CC. Lic. Marta Mayela Díaz Ortiz, Vice Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras
Lic. Horacio Rodríguez Cáceres, Intendente de Seguros
Archivo



Superintendencia de Bancos
y de Otras Instituciones Financieras

MAPFRE

MAPFRE | NICARAGUA

26 MAR 2018

10:50

RECIBIDO

26/3/18 Fecha 11:07 Hora



RECIBIDO

Amor Escobar

RECEPCION

ASSA

RECIBIDO
SEGUROS AMERICA

26 MAR 2018

La 9:19 am

ATENCION AL CLIENTE LOBI ADMINISTRATIVO
MANAGUA NICARAGUA

SEGUROS AMERICA

SEGUROS LAFISE
RECIBIDO
Recepción

Fecha 26-03-18 Hora 09:33 am

Firma Mijail Parulis

SEGUROS LAFISE

RECIBIDO DIRECTOR
EJECUTIVA
26/3/18 2:10 PM
Firma: [Signature]

INISER