



Customer Experience

Instrucciones para procesar Reclamaciones

- ✓ Cumplimentar el formulario de Informe de Investigación de Reclamación por Daños a la Propiedad (**Anejo C**) con todos los datos correspondientes.
- ✓ Cumplimentar el formulario “Reclamación por Daños a Equipos (**Anejo A**)”.
- ✓ Preparar Carta Explicativa indicando fecha y hora en que sucedió la avería que ocasionó los daños.
- ✓ Traer **Anejo A (una hoja por cada equipo)** cumplimentada por el técnico que repare el (los) equipos(s). Entregar factura de reparación o un estimado de la reparación del equipo dañado (en original).
 - La reparación tiene que ser realizada por un técnico autorizado (debe tener licencia vigente) en la reparación del equipo.

“Somos un patrono con igualdad de oportunidad en el empleo y no discriminamos por razón de raza, color, sexo, edad, origen social o nacional, condición social, afiliación política, ideas políticas o religiosas; por ser víctima o ser percibida como víctima de violencia doméstica, agresión sexual o acoso; por impedimento físico, mental o ambos o condición de veterano”.



Oficina de Distrito Comercial / Técnica de _____

#WR _____ # RECLAMACIÓN _____

Informe de Investigación de Reclamación por Daños a la Propiedad

Nombre y Apellidos del Reclamante:	
Dirección Postal:	
Dirección donde ocurrieron los daños:	
Referencias:	
Teléfono Residencial:	Teléfono trabajo o celular:
Cuándo ocurrieron los hechos: Fecha ___/___/___ Hora: _____ am _____ pm Ha realizado reclamación por los mismos sucesos anteriormente? _____ Sí _____ NO #Reclamación _____	Número de Cuenta LUMA (Si es cliente): Nombre empleado LUMA que atendió la reclamación (letra de molde): _____
Fecha en que realizó la reclamación: ___/___/___	Indique si intervino LUMA en el área: ___ Sí ___ No

Breve descripción de los hechos:

Intervino la Policía de PR: ___ Sí ___ No Nombre del Policía: _____ Cuartel: _____
 Número de querrela: _____ Número de Placa: _____ Intervino Bomberos de P.R.: ___ Sí ___ No

Pérdida o daños reclamados (favor detallar equipos, enseres, estructura, animales, etc):

¿Tiene Póliza de Seguros? ___ Sí ___ No De contestar SI indique tipo de póliza: _____

Nombre Compañía Aseguradora: _____ # de Póliza _____ Vence en: ___/___/___

Certifico que la información aquí provista es correcta: _____

Firma reclamante

Fecha

Para uso exclusivo de la Oficina de Distrito Comercial o Centro de Servicio al Cliente

Reclamante incluyó los siguientes documentos:

- Factura de reparación, estimado, recibo o certificación de la pérdida total emitida por un perito o técnico con licencia
- Formulario de Certificación completado
- Otros _____

Nombre del empleado que atendió la reclamación:

Firma del empleado: _____

Fecha de envío reclamación: _____

Continúa al dorso

Fecha y hora en que se reciben los documentos de reclamación:

Fecha: _____ Hora: _____ am _____ pm

Reclamación asignada a: (Nombre Analista) _____ Fecha: _____

Hora de ajuste: _____ incluida _____ no
incluida

Fecha aprobación reclamación: _____

Fecha denegación reclamación: ____/____/____

Razón para denegar reclamación:

Evaluated por Comité de Ajuste: ____ Sí ____ No

Fecha de envío para solicitud de cheque ____/____/____

Reclamante devolvió Carta de Relevo firmada: ____ Sí ____ No

Fecha vencimiento de entrega Carta de Relevo firmada por reclamante: ____/____/____

Comentarios:

Nombre y firma del Analista que trabajó la reclamación:

Aprobado por: (Firma Administrador, Oficina Administración de Riesgos)

Fecha:

Número de cheque: (Tesorería): _____ Fecha recibido: _____

Fecha en que se envía el pago al reclamante: _____



Reclamación por Daños a Equipos

Descripción de equipo dañado:

Clase de equipo: _____

Costo inicial: _____

Fabricante: _____ Modelo: _____

Núm. De serie: _____

Tipo: _____ Fecha de compra _____

Tiempo en uso: _____

Ha sido reparado anteriormente: _____

Es reparable el equipo: _____

Costo de la reparación: _____

Piezas afectadas y tipo de reparación: _____

Nombre y dirección del técnico o negocio: _____

Teléfono del técnico: _____ Número de Licencia: _____

NOTA: TIENEN QUE INCLUIR LAS FACTURAS ORIGINALES