



## PROPER CLAIM REPORTING

### PAUTAS PARA REPORTAR RECLAMOS ADECUADAMENTE

Q-LINK TO  
WATCH VIDEO



- Stay calm and always be courteous.
- Report all accidents regardless of how minor.
- Customer accident reporting Hotline 800-323-5650. Report employee accidents as directed by your Workers' Compensation carrier.
- Gather as much information as possible...names & addresses of involved parties and witnesses, facts of accident, floor conditions, etc.
- Take photos of where the accident occurred and preserve your store's video.
- Never make any commitments regarding payment of bills or where they should seek treatment on (customer accidents). Respond by letting customer know that they will be contacted by an authorized representative shortly.
- Mantenga la calma y sea amable todo el tiempo.
- Reporte todos los accidentes sin importar cuan pequeños sean.
- Llame a la Línea directa para reportar los accidentes de los clientes. Reporte los accidentes de los empleados según las indicaciones de su aseguradora de compensación para trabajadores.
- Recolecte toda la información posible...nombres y direcciones de las personas involucradas y los testigos del accidente, todos los hechos pertinentes al accidente, las condiciones del piso, etc.
- Tome fotografías del lugar donde ocurrió el accidente y conserve el video del local.
- Nunca haga ningún compromiso relacionado con pagos de facturas, o sitios donde deben buscar tratamiento (accidentes de clientes). Responda informando al cliente que va a ser contactado muy pronto por un representante autorizado.