

# Manual del empleado para la presentación de reclamos

## PRESENTE RECLAMOS CON RAPIDEZ

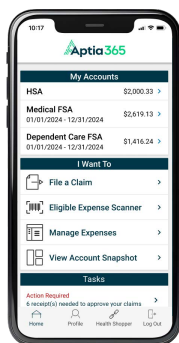
Cuando usted paga los gastos elegibles mediante un desembolso en efectivo, la presentación de un reclamo le permite recibir un reembolso y aprovechar los beneficios anteriores a los impuestos. Con Aptia, el proceso de presentación de reclamos es rápido y simple. La aplicación para móviles y cuentas en líneas le permitirán presentar un reclamo con tan solo unos pocos golpecitos o clics.

**Nota:** No es necesario que presente un reclamo por compras efectuadas con la tarjeta de débito de Aptia. Sin embargo, es posible que aun tenga que enviar la documentación sobre esos reclamos a través de su aplicación para móviles o cuenta en línea.

### LAS MANERAS MÁS FÁCILES PARA PRESENTAR RECLAMOS

#### Aplicación para móviles

Puede presentar reclamos y enviar documentación en segundos a través de la aplicación para móviles de Aptia. Nuestra aplicación es el método más rápido y fácil para presentar reclamos y enviar documentación. Tan solo utilice la cámara de su teléfono para tomar una fotografía de la documentación y subirla en el acto.



DESCARGUE GRATIS  
LA APLICACIÓN EN  
DISPOSITIVOS APPLE Y ANDROID



La aplicación le permite realizar lo siguiente:

- Recibir notificaciones instantáneas sobre el estado de sus reclamos.
- Consultar su saldo y ver la actividad de su cuenta.
- Restablecer las credenciales de inicio de sesión e iniciar sesión con el número de identificación personal (PIN) de cuatro dígitos.
- Denunciar una tarjeta como perdida o robada para resguardar la seguridad de su cuenta.

#### Cuenta en línea

Además, también puede presentar reclamos a través de su cuenta en línea al hacer clic en el botón "I Want to" (Yo quiero) ubicado en la esquina superior derecha de cualquier página y seleccionar la opción "File a Claim" (Presentar un reclamo) desde el menú desplegable.

**Nota:** Además, también puede presentar formulario de solicitud de reembolso de desembolsos en efectivo y enviar la documentación a través de fax o correo.