



## Política de Servicio al Cliente

**Objetivo:** Ofrecer un servicio al cliente excepcional y resolver las inquietudes de nuestros usuarios de manera eficiente.

**Alcance:** Aplica a todos los canales de atención al cliente de Fidelix.

### Directrices:

**Atención Multicanal:** Disponibilidad de soporte a través de teléfono, chat y correo electrónico.

**Capacitación del Personal:** El equipo de atención al cliente recibirá formación continua en habilidades de comunicación y resolución de problemas.

**Satisfacción del Cliente:** Se implementarán encuestas para evaluar la satisfacción del cliente y se dará seguimiento a las quejas.

**Tiempo de Respuesta:** Estableceremos tiempos de respuesta claros para cada tipo de consulta.

**Revisión:** Esta política será revisada anualmente.