

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En MAICO, usted es el centro de nuestras operaciones. Por ello, hemos establecido la siguiente Política de Atención al Cliente, con el propósito de ofrecerle un servicio transparente, oportuno y de calidad.

1. Trato y Comunicación

- Usted será atendido con respeto, cordialidad y profesionalismo en todo momento.
- Nuestra comunicación será clara y oportuna, evitando términos ambiguos o confusos.
- Se le mantendrá informado sobre el estatus de sus solicitudes, pedidos o aclaraciones.

2. Canales de Atención

- Ponemos a su disposición diversos medios de contacto (teléfono, correo electrónico y redes sociales) para facilitar la comunicación.
- Todos los canales son monitoreados de manera constante para garantizar una respuesta rápida.

3. Tiempos de Respuesta

- Las solicitudes, dudas o aclaraciones serán atendidas en un plazo máximo de 24 a 48 horas hábiles, dependiendo de la naturaleza del caso.
- En situaciones que requieran mayor tiempo de gestión, se le notificara con anticipación.

4. Gestión de Solicitudes e Inconformidades

- En caso de presentarse alguna inconformidad, su reporte será recibido, evaluado y atendido con seriedad y objetividad.
- Nuestro compromiso es ofrecer soluciones justas, apegadas a las políticas de la empresa y en beneficio del cliente.

5. Confidencialidad y Seguridad

- La información que usted proporcione será manejada de manera segura y estrictamente confidencial, conforme a nuestro aviso de privacidad.

6. Compromiso con la calidad

- Nos comprometemos a mejorar continuamente nuestros procesos de atención para ofrecerle una experiencia confiable, eficiente y de excelencia.

Atentamente:
Departamento de calidad