

➤ PROCESO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

para clientes Beneleit

1. OBJETIVO

Establecer un medio formal y corporativo de contacto mediante el cual los clientes de Beneleit puedan expresar sus quejas o sugerencias, con el fin de contribuir a la mejora continua de los servicios, procesos y atención brindada por la empresa.

2. MEDIOS OFICIALES DE CONTACTO

Establecer un medio formal y corporativo de contacto mediante el cual los clientes de Beneleit puedan expresar sus quejas o sugerencias, con el fin de contribuir a la mejora continua de los servicios, procesos y atención brindada por la empresa.

- Página Web: <https://beneleit.mx/>
- Correo electrónico: quejasysugerencias@beneleit.mx

Cualquier queja o sugerencia enviada por otros medios, tales como WhatsApp, llamadas telefónicas o mensajes directos, no será tomada en cuenta ni procesada.

3. RECOMENDACIONES PREVIAS AL ENVÍO

Estimado cliente, le recomendamos identificar correctamente el tipo de mensaje que desea enviar:

- Queja: Inconformidad relacionada con un servicio, proceso o atención recibida.
- Sugerencia: Propuesta de mejora o recomendación que contribuya al fortalecimiento de Beneleit.

Una correcta identificación permitirá una atención más eficiente y enriquecedora de su aportación.

4. INFORMACIÓN OBLIGATORIA DEL CORREO

Para que su queja o sugerencia pueda ser atendida, el correo deberá contener la siguiente información:

- Nombre completo del cliente
- Número de cliente Beneleit
- Medio de contacto (teléfono y/o correo electrónico)
- Tipo de mensaje (Queja o Sugerencia)
- Descripción clara, objetiva y detallada del caso
- Evidencia de soporte (opcional)

Los correos que no incluyan esta información podrán retrasar o invalidar el proceso.

➤ PROCESO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

para clientes Beneleit

5. LINEAMIENTOS DE LENGUAJE Y REDACCIÓN

El lenguaje empleado en el correo deberá cumplir con los siguientes criterios:

- Ser respetuoso
- Claro y objetivo
- Evitar lenguaje ofensivo, agresivo o inapropiado

Nota: Los correos que contengan lenguaje inapropiado podrán no ser atendidos.

6. PROCESO DE ATENCIÓN

Una vez recibido el correo:

1. Se enviará un acuse de recibo al cliente en un plazo máximo de 24 horas hábiles.
2. La queja o sugerencia será analizada por las áreas correspondientes.
3. Se brindará una respuesta al cliente en un tiempo máximo de 48 horas hábiles, conforme a la naturaleza del caso.
4. La resolución será notificada por el mismo medio de contacto.

7. CONSIDERACIONES CORPORATIVAS

- Beneleit se reserva el derecho de admisión y evaluación de los casos recibidos.
- No todas las quejas o sugerencias implican cambios inmediatos.
- La respuesta emitida tendrá carácter institucional y definitivo.

BENELEIT
Departamento de Atención y Calidad