

Cancun, Quintana roo a 28 de Febrero de 2018

MINUTA DE ACUERDOS

ASISTENTES:

- 1) Lilia Otero
- 2) Lulu cih
- 3) Carlos Vargas
- 4) Maritza Netzahual
- 5) Lionso Ferral
- 6)

Acuerdos durante la reunión:

- **Asesorías:** El cliente argumenta que no recibió la asesoría para llevar a cabo la baja del ACIL y las nuevas normas del Gobierno, esto derivado de la visita al cliente en compañía del Gerente de plaza la cual les indico que acudieran a las oficinas estatales para aplicar la baja de dicha obligación (anexo I), como respuesta a la socia de la empresa le dijeron que no era la forma ya que el trámite había vencido por lo cual ya generaba una multa.

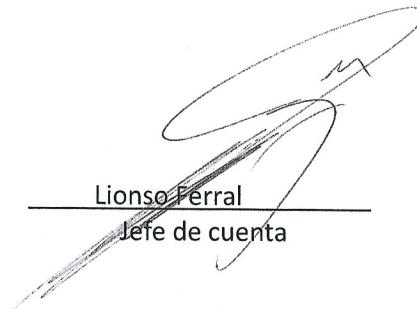
Se acudió de nuevo con el cliente para la revisión de la encuesta y se le solicito el formato FMT para que de forma masiva se aplicaran las bajas del trámite mencionado (anexo II).

Se envía un correo a la Gerencia Corporativa solicitando definir con las áreas de apoyo como son: Fiscal y Jurídico según sea el cambio en la operación o esquema sé que vaya a realizar, nos proporcione la información de manera clara para a su vez informar al cliente el movimiento a realizar (anexo III)

- **Cumplimiento de las expectativas:** El contacto comenta que solo requiere que siempre exista una buena comunicación para evitar este tipo de molestias.



Maritza Netzahual
Ejecutivo de Atención a Clientes



Lionso Ferral
Jefe de cuenta