



POLITICA DE SERVICIO AL CLIENTE Y OPERACIONES

CLI ha establecido los siguientes lineamientos a tomar en cuenta para la gestión de Servicio al Cliente que realizamos:

- **Todas las operaciones de nuestros clientes deben estar libres de fraudes, sobornos y/o actividades ilícitas.**
- **Los clientes que hayan intentado realizar una operación que haya ameritado el envío de un reporte de actividad inusual o una actividad sospechosa a la Unidad de Inteligencia Financiera, deben ser re-evaluados por la Gerencia General, quien decidirá si continuamos trabajando con ellos.**
- **Todas las actividades del personal de Servicio al Cliente y de Operaciones, deben ejecutarse libre de sospechas de cualquier vinculación a alguna actividad ilícita.**
- **Los trabajadores deben cumplir con todas las normas y requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad de la empresa, así como las impartidas por la autoridad aduanera y organizaciones del rubro.**

Mejorar continuamente la eficacia de nuestra Gestión de Servicio al Cliente y Operaciones, así como la identificación de los riesgos al Sistema y el control de los mismos, son compromisos permanentes de esta Gerencia y de toda la familia CLI.

GIOVANNI KLEIN
Gerente General

POL-SC-005 V04
11 Noviembre 2016