

Müşteri İlişkileri Politikası

Kaliteli Tüpraş olarak, enerji sektörünün geleceğinde liderliği hedefleyen "Stratejik Dönüşüm Planımız ve 2050 Karbon Nötr hedefimiz kapsamında; çalışmalarımızı sürdürülebilir rafinaj, biyoyakıtlar, sıfır karbonlu elektrik ve yeşil hidrojen olmak üzere 4 ana iş alanında yürütüyoruz. Kaliteli ürün ve hizmet sunma anlayışı içinde müşteri odaklı yaklaşımı benimseyen Tüpraş,

- Müşterilerinin taleplerini satış uygulamaları çerçevesinde planlanan yer, zaman, miktar ve kalitede sürdürülebilirlik esaslarını gözeterek karşılamayı,
- Müşterilerine karşı dürüst, güvenilir ve adil olmayı, etik ilkeler ve yasal mevzuatla uyum içinde ilişki kurmayı,
- Müşterilerinin beklentilerini en yüksek düzeyde karşılamak için tüm süreçlerinde inovatif ve çevik bir yaklaşım göstererek sürekli iyileştirme sağlamayı, Müşterilerine tüm iletişim kanalları aracılığıyla kolay erişebilirlik sağlayarak; açık, şeffaf ve çift yönlü bir iletişim kurmayı,
- Müşteri memnuniyetini düzenli olarak ölçümleyip, belirlenen aksiyonlar için kaynak problemlere kalıcı çözümler üreterek, müşteri memnuniyetinde
- sürekliliği sağlamayı, müşterilerinin talep şikayet, öneri ve isteklerini tarafsız olarak kayıt altına almayı, değerlendirmeyi ve sonuçları hakkında tüm
- gerekçeleri ile birlikte bilgilendirmeyi,
- Müşterilerine ait bilgileri Kişisel Verileri Koruma Kanunu'na uyum içinde gizlilik ilkesini esas alarak güvence altında tutmayı,
- Müşterilerinin deneyimini iyileştirmeye yönelik, kullanıcı dostu dijitalleşme projelerini hayata geçirerek, hızlı ve etkin çözümler sağlamayı
- Dijital ve Sürdürülebilir rafinaj faaliyetleri kapsamında, müşterilerle temas ettiği tüm süreçlerinde uçtan uca dijital bir müşteri deneyimi tasarlamayı,
- Tüm iş süreçlerini müşteri odaklı kurgulamayı, müşterisinin kahramanı olan Tüpraş çalışanları için kesintisiz eğitim programları uygulamayı,
- Ait olduğu ekosisteme ve çevreye duyarlı olmayı, sosyal sorumluluk projelerini hayata geçirmeyi

taahhüt eder.