

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 erişilebilirlik sağlayarak; açık, şeffaf ve çift yönlü bir iletişim kurmayı,
- Güvenlik personeli ve güvenlik sistemiyle, çalışanlar ve üçüncü şahıslar arasında güven duygusu oluşturmayı,
- 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,
- Gerektiğinde kriz/acil yönetim uygulamalarına süratle geçmeyi,
- 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.