

## Müşteri İlişkileri Politikası

Kaliteli ürün ve hizmet sunma anlayışı içerisinde müşteri odaklı yaklaşımı benimseyen Tüpraş,

- Müşterilerinin taleplerini satış uygulamaları çerçevesinde planlanan yer, zaman, miktar ve kalitede karşılamayı,
- Müşterilerine karşı dürüst, güvenilir ve adil olmayı,
- Müşterilerinin beklentilerini en yüksek düzeyde karşılamak için tüm süreçlerinde sürekli iyileştirme sağlamayı,
- Müşterilerine tüm iletişim kanallarından kolay erişebilirlik sağlayarak açık, şeffaf ve çift yönlü bir iletişim kurmayı,
- Müşterilerinin talep, şikâyet, öneri ve isteklerini tarafsız olarak kayıt altına almayı, değerlendirmeyi ve sonuçları hakkında tüm gerekçeleri ile birlikte bilgilendirmeyi,
- Müşterilerine ait bilgileri gizlilik ilkesini esas alarak güvence altında tutmayı,
- Müşterilerinin memnuniyetini sağlayacak şekilde hızlı ve etkin çözümler üretmeyi,

taahhüt eder.



**İbrahim Yelmenoğlu**  
Genel Müdür