

Política de Relación con Clientes



Objeto

Esta Política tiene como objetivo establecer los compromisos que nos permiten ofrecer una propuesta de valor de clientes diferenciada, con altos estándares de calidad, excelencia y seguridad, orientada a la mejora de la satisfacción de sus expectativas. Nuestra Compañía sitúa a sus clientes en el centro de su estrategia comercial para mejorar de forma sostenible y a largo plazo la relación con ellos.

Nuestros Compromisos

- Diseñar una **propuesta de valor atractiva, personalizada, diferenciada e integrada** de soluciones para los clientes particulares, empresas o instituciones que se anticipe a sus necesidades y permita superar sus expectativas.
- Acelerar la **inversión en nuevas soluciones digitales, sostenibles y de movilidad**, que fomenten la transformación energética, la reducción de la huella de carbono y la economía circular, asesorando, acompañando y haciendo partícipes a los clientes en la transición energética y la descarbonización de forma integrada, mejorando su vida y la sociedad en general.
- **Desarrollar y comercializar productos y servicios de calidad**, garantizando la seguridad y protección de los clientes.
- Promover la **mejora continua para alcanzar la excelencia en los procesos e incrementar la competitividad y la creación de valor** a través de la dedicación de los recursos necesarios.
- Impulsar una **excelente y fácil experiencia física y digital de nuestros clientes** a través del compromiso de escuchar activamente sus necesidades a través de múltiples canales, dando siempre una respuesta adecuada, rápida y eficaz, e incrementando su fidelidad y satisfacción.
- Realizar **una comunicación y publicidad transparente, íntegra, proporcional y veraz**, rechazando cualquier tipo de contenido ilícito, engañoso o no respetuoso con los valores morales o de diversidad.
- Garantizar una gestión de los clientes de forma **ética, transparente y responsable** con documentos redactados de forma **sencilla e inequívoca**, informando claramente sobre los productos y servicios, condiciones y tarifas, y evitando cualquier tipo de interferencia que pueda alterar la imparcialidad y objetividad, cumpliendo estrictamente el Código de Ética y Conducta del Grupo y **protegiendo los datos de carácter personal y la confidencialidad de los clientes**.
- **Respetar el cumplimiento de las leyes aplicables**, adaptando además la actividad comercial al entorno sociocultural de cada país donde nuestra Compañía está presente.

Ámbito de aplicación

La presente Política es de aplicación a Cepsa, las sociedades filiales de su Grupo donde se disponga de un control efectivo, los administradores y empleados de las mismas, y a los terceros con los que existan relaciones jurídicas y se hayan adherido a la misma.

Por otra parte, las personas que actúen como representantes del Grupo en sociedades y entidades no pertenecientes a él, o donde Cepsa no disponga de control efectivo, promoverán, en la medida de lo posible, la implementación de principios y directrices coherentes con los establecidos en esta Política.