

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 y diferenciada** 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, haciendo partícipes a los clientes, 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 del 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 nuestra Compañía 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.