



# **Indorama Ventures Public Company Limited**

## **Beleid klantencontact**

*(goedgekeurd door de raad van bestuur vergadering nr.4/2013 op 08 augustus 2013)*

## **Beleid Klantencontact**

Indorama Ventures Public Company Limited (“IVL”) legt zichzelf de hoogste standaard van productveiligheid, kwaliteit en zakelijke integriteit op om zo te voldoen aan de verwachtingen en tevredenheid van de klant.

IVL heeft de volgende zaken hoog in het vaandel staan: ethische bedrijfsvoering, het aanbieden van diensten die makkelijk toegankelijk zijn en die de waardigheid en onafhankelijkheid van de individuele klant respecteert. Ze onderneemt de volgende taken:

1) IVL zal alle klanten gelijk en eerlijk behandelen gebaseerd op een eerlijk rendement voor beide partijen.

2) IVL vindt het erg belangrijk kwaliteitsproducten te ontwikkelen en te leveren die voldoen aan de verwachtingen van de klant.

3) IVL is acht groot belang aan het op reguliere basis onderzoeken en ontwikkelen van onze producten om zo zicht te houden op de productkwaliteit.

4) IVL zal de klanten voorzien van nauwkeurige, toereikende en bruikbare informatie zonder te overdrijven of bewust inhoud te verbergen, noch valse informatie verstrekken of onze klanten misleiden.

5) IVL respecteert de persoonlijke rechten van klanten en zal individuele informatie van klanten vertrouwelijk behandelen en dit niet delen met derden.

6) IVL verschaft kanalen voor klanten waar zij hun klachten betreffende de kwaliteit van producten en diensten in kunnen dienen.

7) IVL ondersteunt verscheidene activiteiten om zo de band tussen klant en Bedrijf te onderhouden en sterker te maken.