



# **Indorama Ventures Public Company Limited**

## **Politique sur le traitement des clients**

(Approuvé par le Conseil d'Administration du No.4/2013 en date du 8 août 2013)

## **POLITIQUE SUR LE TRAITEMENT DES CLIENTS**

L'entreprise Indorama («IVL») s'engage à respecter les normes les plus élevées de la sécurité des produits, la qualité et l'intégrité de l'entreprise afin de répondre aux attentes et satisfaction des clients.

IVL prend au sérieux notre engagement envers des pratiques commerciales éthiques, fournit des services de manière accessible, qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes physiques et s'engage sur les tâches suivantes:

- 1) IVL traitera tous les clients de manière égale et équitable avec une juste rétribution pour les deux parties
- 2) IVL s'est engagé à développer et fournir des produits de qualité pour répondre à la satisfaction de sa clientèle
- 3) IVL est déterminé à faire de la recherche et du développement sur nos produits de façon régulière afin de contrôler la qualité de notre produit.
- 4) IVL fournira des informations suffisantes, précises et utiles aux clients sans exagération ou sans, délibérément, dissimuler le contenu ou fournir de faux renseignements ou tromper nos clients.
- 5) IVL respecte les droits individuels des clients, garde confiance sur les informations individuels des clients et ne les divulguent pas à un tiers.
- 6) IVL fournit des filières aux clients pour déposer des plaintes relatives à la qualité des produits et services
- 7) IVL fournit un support pour diverses activités en vue de renforcer et de maintenir une bonne relation entre les clients et la société.