इंडोरामा वेंचर्स पब्लिक कंपनी लिमिटेड

ग्राहकों के साथ व्यवहार हेतु नीति

(निदेशक बोर्ड द्वारा दिनांक ०८ नवम्बर २०१३ को मीटिंग संख्या ४/२०१३ में अनुमोदित)

टिप्पणी

इस नीति में निहित कोई प्रावधान यदि किसी स्थानीय कानून, नियम अथवा अधिनियम से भेद उत्पन्न करता है तो उस दशा में लागू स्थानीय कानून, नियम अथवा अधिनियम ही प्रभावी रहेंगे।

ग्राहकों के साथ व्यवहार हेतु नीति

इंडोरामा वेंचर्स पब्लिक कंपनी लिमिटेड ("आईवीएल") ग्राहकों की संतुष्टि और अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए उच्चतम मानकों की उत्पाद सुरक्षा, गुणवत्ता और व्यवसायिक सत्यनिष्ठा के लिए प्रतिबद्ध है।

आईवीएल अपने ग्राहकों की गरिमा और स्वतंत्रता का सम्मान करती है उन्हें अपनी सेवाएं सरलता व सुलभ ढंग से प्रदान करती है और व्यवसायिक कार्यों में नैतिकता अपनाने हेतु अपनी प्रतिबद्धता के प्रति गंभीर है और ग्राहकों के लिए निम्नलिखित कार्य करती है:

1) आईवीएल सभी ग्राहकों के साथ समान रूप से व्यवहार करती है और दोनों पक्षों के लिए उचित प्रतिलाभ हेतु अच्छे आधार प्रदान करती है|

2) आईवीएल ग्राहकों को उनकी पूरी संतुष्टि के लिए सही गुणवत्ता वाले उत्पादों का विकास करके देने के लिए प्रतिबद्ध है|

3) आईवीएल अपने उत्पादों की गुणवत्ता को नियंत्रित करने के लिए नियमित रूप से अपने उत्पादों पर सतत अनुसंधान और विकास करने के लिए प्रतिबद्ध है|

4) आईवीएल ग्राहकों को सही, पर्याप्त और उपयोगी सूचनाएँ सरलता से प्रदान करेगी और ग्राहकों को जानबूझ कर सूचनाएँ छुपाकर अथवा गलत जानकारी प्रदान करके गुमराह नहीं करेगी।

5) आईवीएल ग्राहकों के अधिकारों का सम्मान करती है उनकी विशेष सूचनाओं को गोपनीय रखती है और किसी तृतीय पक्ष को ग्राहकों की सूचनाओं का खुलासा नहीं करती है।

6) आईवीएल ग्राहकों हेतु उत्पादों और सेवाओं की गुणवत्ता से संबंधित शिकायतों को दर्ज करने के लिए संचार प्रणाली प्रदान करती है|

7) आईवीएल ग्राहकों और कंपनी के बीच अच्छे रिश्ते बनाए रखने और मजबूत करने के लिए विभिन्न गतिविधियों के लिए सहायता प्रदान करता है।