

Perusahaan Publik Indorama Ventures

Kebijakan Pelayanan Pelanggan

(Seperti yang disetujui oleh Rapat Direksi No.4/2013 tanggal 8 Agustus 2013)

Kebijakan Pelayanan Pelanggan

Indorama Ventures Public Company Limited ("IVL") berkomitmen untuk standar tertinggi keamanan produk, kualitas, dan integritas bisnis dalam rangka memenuhi harapan pelanggan dan kepuasan.

IVL menganggap serius komitmen kami untuk praktik bisnis yang etis, menyediakan layanan dengan mudah melalui cara yang mudah diakses, menghormati martabat dan kemandirian individu pelanggan dan melakukan tugas-tugas berikut:

- 1) IVL harus memperlakukan semua pelanggan sama dan adil berdasarkan kepada pengembalian yang adil bagi kedua belah pihak
- 2) IVL berkomitmen untuk mengembangkan dan menyediakan produk-produk berkualitas untuk memenuhi kepuasan pelanggan
- 3) IVL berkomitmen untuk melakukan penelitian dan pengembangan produk-produk kami secara teratur dalam rangka untuk mengontrol kualitas produk kami.
- 4) IVL akan memberikan informasi yang akurat, informasi yang cukup dan berguna untuk pelanggan tanpa berlebihan atau sengaja menyembunyikan isi atau memberikan informasi palsu atau menyesatkan pelanggan kami.
- 5) IVL menghormati hak-hak individu pelanggan, terus yakin pada informasi nasabah perorangan dan tidak untuk mengungkapkan kepada pihak ketiga.
- 6) IVL menyediakan saluran bagi pelanggan untuk mengajukan pengaduan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan
- 7) IVL menyediakan dukungan untuk berbagai kegiatan dalam rangka memperkuat dan memelihara hubungan yang baik antara pelanggan dan perusahaan.