

# Indorama Ventures Public Company Limited

## **Politica per il trattamento dei clienti**

*(Approvata dal meeting del consiglio di amministrazione No.4/2013 in data agosto 08, 2013)*

### Nota

Nel caso in cui eventuali provvedimenti contenuti nella presente politica siano in conflitto con la legislazione locale, regole o norme di qualunque tipologia, prevarranno tali leggi, regole e norme.

## **Politica per il trattamento dei clienti**

Indorama Ventures Public Company Limited (“IVL”) si impegna coi massimi standard di sicurezza, qualità dei prodotti e integrità commerciale per andare incontro alle aspettative e alla soddisfazione dei clienti.

IVL prende seriamente il proprio impegno verso pratiche commerciali etiche, fornisce servizi con modalità facilmente accessibili, rispetta la dignità e l'indipendenza dei clienti individuali e intraprende le seguenti azioni:

- 1) IVL tratterà i clienti in modo equo e corretto in base ad un equo profitto per ambo le parti
- 2) IVL si impegna a sviluppare e fornire prodotti di qualità per ottenere la soddisfazione dei clienti.
- 3) IVL si impegna ad eseguire ricerca e sviluppo per i propri prodotti in modo regolare al fine di controllare la qualità del prodotto.
- 4) IVL fornirà informazioni precise, sufficienti e utili ai clienti senza esagerazioni o senza nascondere volontariamente il contenuto, non fornendo informazioni false, senza ingannare i clienti.
- 5) IVL rispetta i diritti individuali dei clienti, mantiene confidenziali le informazioni dei singoli clienti e non le rivelerà a terzi.
- 6) IVL fornisce ai clienti canali di comunicazione per esporre lamentele relativamente alla qualità dei prodotti e dei servizi.
- 7) IVL fornisce supporto per varie attività al fine di rafforzare e mantenere buoni rapporti tra la clientela e l'azienda.