



Akcinė bendrovė „Indorama Ventures”

Elgesio su klientais gairės

(Patvirtinta Direktorių valdybos susirinkime Nr. 4/2013, 2013 m. rugpjūčio 8 d.)

Elgesio su klientais gairės

Akcinė bendrovė „Indorama Ventures“ (IVL) siekia aukščiausių produktų saugos, kokybės ir sąžiningos verslo veiklos standartų, siekiant patenkinti klientų lūkesčius ir užtikrintų jų pasitenkinimą.

IVL atsakingai žiūri į savo įsipareigojimą vykdyti etiško verslo praktiką, teikia paslaugas nesudarydama sunkumų, gerbia kiekvieno kliento orumą bei nepriklausomybę ir įsipareigoja vykdyti šias užduotis:

- 1) IVL elgiasi su visais klientais vienodai ir teisingai, remdamasi abipusiu sąžiningu bendradarbiavimu;
- 2) IVL siekia plėtoti ir teikti aukštos kokybės produktus, užtikrindama klientų pasitenkinimą;
- 3) IVL siekia reguliariai vykdyti savo produktų mokslinius tyrimus ir tobulinimą, siekdama kontroliuoti savo produktų kokybę;
- 4) IVL klientams teikia tikslią, pakankamą ir naudingą informaciją, kuri nėra perdėta ar kuria nėra sąmoningai slepiamas turinys, ir neteikia klaidingos informacijos bei neapgaujinėja klientų;
- 5) IVL gerbia asmenines klientų teises, saugo kiekvieno kliento konfidencialią informaciją ir neatskleidžia jos trečiosioms šalims;
- 6) IVL suteikia klientams galimybes pateikti pretenzijas, susijusias su prekių ir paslaugų kokybe;
- 7) IVL teikia paramą įvairiai veiklai, kuria siekiama sustiprinti ir palaikyti gerus santykius tarp klientų ir Bendrovės.