



Indorama Ventures Public Company Limited

Policy on the Treatment of Customers

Política de Tratamento dos Clientes

(As approved by the Board of Directors Meeting No.4/2013 dated Aug 08, 2013)

Nota

Em caso de conflito do disposto na presente Política Anticorrupção com as leis, normas e regulamentos locais de qualquer entidade, prevalecem as leis, normas e regulamentos locais.

Política de Tratamento dos Clientes

A Indorama Ventures Public Company Limited (“IVL”) está comprometida com elevados níveis de segurança do produto, qualidade, e integridade do negócio de forma a atingir as expectativas do cliente e a sua satisfação.

A IVL leva muito a sério o seu compromisso com as práticas éticas de negócio, providencia serviços de uma forma facilmente acessível, respeita a dignidade e independência dos clientes individuais e encarrega-se das seguintes premissas:

- 1) A IVL trata todos os clientes de forma igual e justa baseada num retorno justo para ambas as partes
- 2) A IVL está comprometida em desenvolver e providenciar produtos de qualidade que vão ao encontro da satisfação dos clientes
- 3) A IVL está comprometida com a investigação e o desenvolvimento regular dos seus produtos de forma a controlar a qualidade dos mesmos.
- 4) A IVL providencia informação precisa, suficiente e útil aos clientes sem ocultar intencionalmente informação ou enganar os clientes.
- 5) A IVL respeita os direitos individuais dos clientes, mantém a informação dos clientes sob confidencialidade não divulgando a mesma a terceiras partes.
- 6) A IVL providencia canais para os clientes apresentarem reclamações relacionadas com a qualidade dos seus produtos e serviços
- 7) A IVL providencia suporte nas várias atividades, de forma a fortalecer e manter um bom relacionamento entre a Companhia e o Cliente.