



Indorama Ventures Public Company Limited

## Müşterilere Yaklaşım Politikası

(08 Ağustos 2013 tarihli 4/2013 sayılı Yönetim Kurulu Toplantısında onaylandığı gibi)

## Müşterilere Yaklaşım Politikası

Indorama Ventures Public Company Limited ("IVL") müşterilerin beklentisini ve memnuniyetini karşılamak üzere en yüksek ürün güvenliği, kalitesi ve iş bütünlüğünü taahhüt eder.

IVL etik iş uygulamaları taahhüdünü ciddiye almakta, kolay erişilebilir hizmetler sağlamakta, müşterilerin haysiyet ve bağımsızlığına saygı göstermekte ve aşağıdaki görevleri üstlenmektedir:

- 1) IVL her iki taraf için de adil getiri bakımından tüm müşterilere eşit ve adil şekilde davranacaktır.
- 2) IVL müşteri memnuniyetini sağlamak için kaliteli ürünler geliştirip sağlamayı taahhüt eder.
- 3) IVL ürün kalitesini kontrol etmek üzere düzenli olarak ürünleri üstünde araştırma ve geliştirme yapmayı taahhüt eder.
- 4) IVL abartmaksızın, kasten içerikleri saklamaksızın veya yanlış bilgi vermeksizin ya da müşterileri yanlış yönlendirmeksizin müşterilere doğru, yeterli ve kullanışlı bilgiler sağlayacaktır.
- 5) IVL müşterilerin kişisel haklarına saygı gösterir, kişisel müşteri bilgilerini gizli tutar ve üçüncü bir kişiye ifşa etmez.
- 6) IVL ürün ve hizmet kalitesiyle ilgili şikayetlerde bulunmaları için müşterilere kanallar sağlar.
- 7) IVL müşteriler ve Şirket arasında iyi bir ilişkiyi güçlendirmek ve korumak üzere çeşitli etkinlikler için destek sağlar.