

PT. Indo-Rama Synthetics Tbk ("Indorama")

Kebijakan Penanganan Pelanggan

Indorama berkomitmen pada standar keamanan produk, mutu, dan integritas bisnis yang tertinggi untuk dapat memenuhi harapan pelanggan kami dan untuk mencapai Kepuasan Pelanggan.

- 1) Kami berkomitmen untuk mengembangkan dan menyediakan produk-produk yang berkualitas untuk memenuhi kepuasan pelanggan
- 2) Kami berkomitmen untuk melakukan penelitian dan pengembangan produk-produk kami secara berkala agar dapat mengontrol mutu produk kami dan menyediakan produk-produk baru bagi pelanggan kami
- 3) Kami akan memberikan informasi yang akurat, memadai dan berguna kepada para pelanggan tanpa melebih-lebihkan atau memberikan informasi yang tidak benar atau yang menyesatkan para pelanggan kami
- 4) Kami menghormati hak-hak individu dari para pelanggan dan akan tetap menjaga kerahasiaan informasi dari pelanggan
- 5) Kami menyediakan saluran bagi para pelanggan untuk menyampaikan keluhan berkaitan dengan mutu produk dan layanan dan kami akan mencoba sebaik mungkin untuk segera mengatasi keluhan mereka
- 6) Kami memberikan dukungan untuk berbagai kegiatan dalam rangka memperkuat dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan kami.

Jakarta, 28 April 2016

Direksi