



Version 3  
Effective: 18 July, 2024



Versão 3  
Em vigor: 18 de julho de 2024

## Product Stewardship and Treatment of Customers

### Policy

Indorama is committed to the highest standards of product safety, quality and business integrity to meet customer expectations and achieve customer delight. Our Product Stewardship approach is designed to minimize health, safety, environment, and social impacts of products and is monitored for continual improvement.

Indorama wins and maintains long-term customer relationships based on the quality, safety, and value of its products and services, and we market our products responsibly and on their legitimate features and benefits. Our customers trust our word because we demonstrate integrity and honesty in our activities. We create value for our customers because we provide the information and service that they need to make the best purchasing decisions and ensure safe use of products.

We are committed to:

## Gestão do Produto e Tratamento dos Clientes

### Política

A Indorama está comprometida com os mais altos padrões de segurança de produtos, qualidade e integridade empresarial para atender às expectativas dos clientes e conquistar a sua satisfação. Nossa abordagem de Gestão do Produto é projetada para minimizar os impactos sobre saúde, segurança, meio ambiente e sociais dos produtos, sendo monitorada para melhorias contínuas.

A Indorama conquista e mantém relacionamentos de longo prazo com os clientes, baseados na qualidade, segurança e valor de seus produtos e serviços, e comercializamos nossos produtos de forma responsável e com base em suas características e benefícios legítimos. Nossos clientes confiam em nossa palavra porque demonstramos integridade e honestidade em nossas atividades. Criamos valor para nossos clientes porque fornecemos as informações e o serviço necessários para tomar as melhores decisões de compra e garantir o uso seguro dos produtos.

Estamos comprometidos com:

- developing and providing quality and safe products for our customers;
  - assessing and managing potential health, safety, environmental, and social risks that may be associated with our products;
  - innovating to develop and provide new products for our customers;
  - providing accurate information to customers and supply chain partners without misrepresentation;
  - respecting the individual rights of customers, including maintaining the confidentiality of customer information;
  - providing channels for customers to file complaints relating to the quality and safety of products and services, and promptly addressing any complaints;
  - providing support for activities that strengthen and maintain a good, long-term relationship with our customers and supply chain partners.
- desenvolver e fornecer produtos de qualidade e seguros para nossos clientes;
  - avaliar e gerenciar potenciais riscos de saúde, segurança, ambientais e sociais que possam estar associados aos nossos produtos;
  - inovando para desenvolver e oferecer novos produtos para nossos clientes;
  - fornecer informações precisas aos clientes e parceiros da cadeia de suprimentos sem deturpação;
  - respeitando os direitos individuais dos clientes, incluindo a manutenção da confidencialidade das informações dos clientes;
  - fornecer canais para que os clientes possam registrar reclamações relacionadas à qualidade e segurança de produtos e serviços, e tratar prontamente de quaisquer reclamações;
  - Oferecendo suporte para atividades que fortalecem e mantêm um bom relacionamento de longo prazo com nossos clientes e parceiros da cadeia de suprimentos.

Each Indorama business will implement this policy. We will share good practices throughout the organization and will measure and report progress and performance on a periodic basis.

Cada empresa Indorama implementará essa política. Compartilharemos boas práticas em toda a organização e mediremos e reportaremos o progresso e o desempenho periodicamente.

This policy will be reviewed every 2 years.

Essa política será revisada a cada 2 anos.