

## KEBIJAKAN PENANGANAN KELUHAN (GRIEVANCE)

### 1. Tujuan

Tujuan dari Kebijakan ini adalah untuk memastikan bahwa semua Keluhan yang dilaporkan ke PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk (selanjutnya disebut sebagai “Perusahaan”) dikelola secara efektif dan transparan melalui proses yang telah ditentukan.

### 2. Latar Belakang

Sebagai bagian dari Grup APP, Perusahaan berkomitmen untuk mempertahankan standar etika tertinggi dan ketaatan terhadap peraturan hukum yang berlaku di wilayah lokasi Perusahaan berada, serta terhadap Pedoman Perilaku Bisnis Perusahaan (Business Code of Conduct atau “BCOC”) dan komitmen berkelanjutan Perusahaan (sustainability).

### 3. Ruang Lingkup

Termasuk dalam cakupan Kebijakan ini adalah semua Keluhan yang diterima oleh Perusahaan melalui saluran Integrated Call Center atau “ICC”, termasuk komplain dari komunitas, keluhan terkait sumber daya manusia (*human resources*), penyimpangan atau pelanggaran terhadap hukum publik atau kebijakan internal Perusahaan dan BCOC.

### 4. Definisi

**Perusahaan:** PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, merupakan bagian dari Grup APP.

**Pelapor:** seseorang atau perusahaan yang menyampaikan suatu Keluhan.

**Keluhan:** komplain, keluhan, atau permasalahan yang diinginkan oleh seorang individu atau kelompok untuk dapat ditangani dan dicarikan solusinya oleh Perusahaan.

**Komplain:** pernyataan bahwa terdapat suatu hal yang tidak memuaskan atau tidak dapat diterima.

**Pemangku Kepentingan:** pihak yang memiliki kepentingan terhadap Perusahaan dan dapat mempengaruhi atau terpengaruh oleh bisnis Perusahaan.

**BCOC:** serangkaian prinsip yang diterapkan secara global, yang mencerminkan norma etika, budaya, dan karakter Perusahaan, serta standar perilaku dan bisnis bagi seluruh karyawan Perusahaan terhadap para Pemangku Kepentingan.

**Pelanggaran:** perilaku yang tidak dapat diterima atau tidak pantas atau perilaku yang tidak profesional.

**Investigasi:** penyelidikan atas terjadinya suatu peristiwa yang berkaitan dengan insiden pelanggaran, korupsi, dan risiko penipuan, yang dilakukan oleh individu yang memiliki kualifikasi, melalui proses metodis dan forensik.

**Penyelidik:** individu yang terakreditasi, dengan pelatihan, pengalaman, kebijaksanaan, dan pertimbangan nalar yang tepat atau sesuai, yang ditunjuk untuk melakukan penyelidikan.

**Petugas:** seseorang yang ditugaskan untuk melakukan pemeriksaan awal atas laporan Keluhan yang diterima melalui saluran Pelaporan Perusahaan.

**Grievance Sub-Committee:** gabungan beberapa Kepala Divisi, yang terdiri dari Divisi Corporate Sustainability, Corporate Risk and Integrity, dan Corporate Security.

**Triase:** pemeriksaan awal terhadap laporan Keluhan atau tindak kesalahan yang diterima, untuk tujuan kategorisasi, penindakan awal, prioritasasi, dan penugasan untuk penanganan lebih lanjut.

**Penindakan oleh Manajemen (“Management Action”):** suatu tindakan yang diambil oleh fungsi / unit manajemen terkait untuk membantu dan memperbaiki situasi dari permasalahan yang dilaporkan.

**Fungsi / Unit Terkait:**

- TP : Technical Pulp
- SD : Sustainability
- ERLC : External Relation & Legal Compliance
- PA : Public Affair
- HR : Human Resources
- PC : Purchasing / Procurement
- SC : Security

## 5. Asas Utama

Penyelidik atau Petugas yang terlibat dalam penanganan Keluhan harus memenuhi prinsip-prinsip di bawah ini:

- Kerahasiaan dan anonimitas
- Non diskriminasi
- Independensi
- Profesionalisme
- Kompetensi
- Objektivitas
- Perlindungan dan non retaliasi (larangan atas tindak pembalasan)
- Ketepatan waktu

Perusahaan memperbolehkan Pelapor untuk menyampaikan Keluhan mereka secara anonim. Dengan pelaporan secara anonim, seseorang yang memiliki kekhawatiran akan konsekuensi negatif atau yang beranggapan bahwa identitasnya tidak akan dilindungi dengan sebaik-baiknya, dapat mengungkapkan laporannya secara rahasia.

## 6. Persyaratan

### 6.1 Penerimaan Keluhan

Semua Keluhan yang diterima melalui saluran Pelaporan Perusahaan akan didaftarkan dalam sistem database untuk diidentifikasi permasalahannya dan dilakukan triase atau pemeriksaan awal.

### 6.2 Triase

Setelah laporan diterima, Petugas dari Corporate Risk & Integrity ("CRI") akan ditunjuk untuk melaksanakan Triase. Tujuan dilakukannya Triase adalah untuk menentukan apakah laporan tersebut memiliki dasar dan layak untuk dilakukan investigasi yang lebih mendalam dikarenakan adanya potensi pelanggaran BCOC atau berpotensi memberikan dampak terhadap kegiatan operasional, dalam upaya penyelesaian masalah secara non-yudisial.

Dalam tahapan ini, Petugas akan mengumpulkan informasi dan bukti dari Pelapor, seperti bukti-bukti yang relevan terkait dengan laporan tersebut. Investigator atau Petugas harus menggunakan penilaian, pertimbangan, dan pengalamannya dalam menentukan tindakan yang tepat di waktu yang tepat, serta **tidak diperbolehkan** untuk:

- Mencoba melakukan wawancara, selain untuk memperoleh informasi dari individu atau Pelapor yang bersangkutan;
- Menghubungi Subjek yang dilaporkan ataupun saksi-saksi lainnya.

Apabila Pelapor berkeinginan untuk menjadi anonim, hal ini dapat dilakukan dengan mengidentifikasi identitas Pelapor sebagai anonim dalam laporan triase.

Apabila berdasarkan hasil triase, tidak terdapat informasi valid yang diberikan, atau tidak terdapat tanggapan atau masukan dari Pelapor dalam kurun waktu 25 (dua puluh lima) hari kerja, maka laporan Keluhan akan ditutup.

Untuk detail prosedur Triase, dapat mengacu pada dokumen **Prosedur Triase**.

### 6.3 Pengklasifikasian

Berdasarkan hasil Triase dan bukti yang dikumpulkan oleh CRI atau Petugas Triase, hasil triase dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- Terdapat potensi terjadinya tindak kesalahan atau pelanggaran terhadap BCOC dan memiliki dasar untuk diinvestigasi lebih lanjut yang akan dilakukan oleh Penyelidik CRI (sebagaimana dalam Lampiran 1);
- Tidak terdapat indikasi pelanggaran terhadap BCOC. Namun demikian, tindak perbaikan tetap harus dilakukan oleh fungsi manajemen yang terkait terhadap Pelapor atau pihak lainnya yang terimplikasi, sebagai upaya penyelesaian permasalahan tersebut; atau
- Laporan Keluhan tidak memiliki dasar untuk investigasi atau perbaikan lebih lanjut.

Di bawah ini adalah tabel yang dapat menggambarkan Fungsi / Unit yang akan menangani isu-isu spesifik tertentu.

**Tabel 1 - Isu-Isu Spesifik**

Kategori	Isu Spesifik	Fungsi / Unit		
		Perawang Mill	Tangerang Mill	Serang Mill
Lingkungan	Lingkungan Mills	TP	SD	SD
Sosial	Isu Komunitas	ERLC	ERLC	PA
	Ketenagakerjaan/ Hak Asasi Manusia	HR	HR	HR
Tata Kelola	Karyawan/Sumber Daya Manusia	HR	HR	HR
	Isu Komersial	PC	PC	PC
	Etika/BCOC/SCOC	HR	HR	HR

Kategori	Isu Spesifik	Fungsi / Unit		
		Perawang Mill	Tangerang Mill	Serang Mill
	Isu Keamanan	SC	SC	SC
	Isu Legal/ Hukum	ERLC	ERLC	PA

#### 6.4 Penugasan

Apabila Keluhan tidak berkaitan dengan pelanggaran BCOC atau tindak pidana apapun, namun dapat berdampak kepada kepentingan Perusahaan atau Pemangku Kepentingan, maka Keluhan ini akan diserahkan ke Fungsi / Unit terkait untuk peninjauan dan dialog lebih lanjut dengan Pelapor dalam upaya menemukan resolusi atau penyelesaian.

#### 6.5 Management Action (Penindakan Oleh Manajemen)

Untuk memastikan Keluhan diselesaikan dengan cara yang paling efektif dan efisien, dalam pelaksanaannya, setiap Fungsi / Unit sebagai pihak yang dijadikan rujukan harus mengembangkan pedoman atau standar prosedur tersendiri yang mengacu pada pedoman umum yang tersedia dalam Kebijakan ini.

##### 6.5.1 Rentang Waktu Management Action

Dalam masa 7 (tujuh) hari kerja setelah penugasan, Fungsi / Unit yang ditugaskan harus memberikan tanggapan (feedback) kepada Grievance Sub-Committee, apakah Keluhan ini telah diatasi dengan pemberian solusi atau memerlukan perpanjangan waktu untuk penetapan dan pelaksanaan proses lebih lanjut (misalnya, perbaikan langsung, pertemuan, negosiasi, bantuan eksternal, dll.). Perpanjangan jangka waktu tersebut harus diusulkan secara tertulis, yang disampaikan oleh Kepala Fungsi / Unit terkait kepada Grievance Sub-Committee. Selama periode perpanjangan, Fungsi / Unit tersebut harus menginformasikan perkembangan secara berkala kepada Grievance Sub-Committee, minimal sebulan sekali atau setiap bulan.

##### 6.5.2 Penanganan Management Action

Fungsi / Unit terkait sebagai pihak yang dijadikan rujukan harus memantau dan mengevaluasi proses penanganan laporan yang sedang berlangsung, serta berkomunikasi dengan Pelapor untuk memastikan Keluhan tersebut dapat ditangani secara efektif.

##### 6.5.3 Prinsip Management Action

1. **Sah dan terpercaya:** harus dianggap sah oleh Pemangku Kepentingan yang mungkin perlu mengaksesnya dan harus dirancang serta diawasi bersama oleh Perusahaan.

2. **Mudah diakses:** harus mudah diakses oleh semua pihak yang mungkin perlu mengaksesnya.
3. **Transparan:** harus dijalankan dengan keyakinan bahwa proses dan hasilnya transparan (misalnya terkait keputusan tentang Keluhan yang diterima), namun tetap memastikan dialog tetap terjaga kerahasiaannya, dan seandainya diminta, kerahasiaan identitas dari Pelapor juga tetap terjaga.
4. **Didasarkan pada keterlibatan dan dialog:** harus difokuskan pada keterlibatan dan dialog antara para pihak terkait, dengan tujuan menemukan solusi yang baik, serta tepat dan berkelanjutan.
5. **Proses yang dapat diprediksi:** langkah-langkah penting dan pilihan yang diambil dalam proses, dan jangka waktunya (apabila memungkinkan), harus dapat perkiraan, serta dipastikan bahwa hasil yang disepakati dapat dipantau.
6. **Adil dan memberdayakan:** harus berupaya mengatasi kesenjangan kekuasaan, pengetahuan, dan pengaruh antara Perusahaan dan Pelapor untuk memungkinkan dialog yang informatif, hasil yang dapat dipertanggung-jawabkan secara bersama-sama, serta proses yang didasari dengan rasa hormat.

#### 6.6 Dokumentasi

Fungsi / Unit terkait akan menyimpan semua dokumentasi terkait Keluhan dan bertanggung jawab atas setiap pemutakhiran informasi serta penindaklanjutan kepada Pelapor, sebagaimana mestinya. Namun demikian, respon Fungsi / Unit terkait kepada Pelapor mungkin dibatasi karena adanya faktor kerahasiaan atau kewajiban hukum. Oleh karena itu, terdapat kemungkinan bahwa tidak semua tindakan yang dilakukan Perusahaan untuk mengatasi Keluhan dapat secara gamblang dijelaskan kepada Pelapor. Namun akan dipastikan, bahwa Perusahaan akan menindaklanjuti semua Keluhan yang disampaikan kepada Perusahaan.

Apabila resolusi Management Action telah disetujui, atau keputusan telah ditetapkan, tahapan terakhir adalah pelaksanaan dari keputusan, pemantauan hasil, dan penutupan laporan Keluhan. Tindak lanjut juga mungkin diperlukan untuk mengatasi masalah yang muncul selama tahap pelaksanaan. Penyesuaian mungkin diperlukan untuk memastikan bahwa akar permasalahan dari Keluhan dapat ditangani, dan hasilnya sejalan dengan semangat perjanjian awal dengan Pelapor. Pengalaman dari tindak lanjut tersebut juga dapat digunakan untuk lebih menyempurnakan proses penanganan Keluhan atau untuk sebagai bahan informasi untuk merespon Keluhan serupa di masa datang.

Data Keluhan yang ditangani oleh Fungsi / Unit terkait harus diserahkan kepada Grievance Sub-Committee untuk keperluan dokumentasi.

Beberapa pokok pembahasan dalam Keluhan dapat berkaitan dengan informasi yang bersifat sensitif dan rahasia. Oleh karena itu, laporan verifikasi yang relevan hanya akan tersedia bagi Pelapor dalam kurun waktu 14 (empat belas) hari kerja setelah laporan pengaduannya ditutup. Laporan verifikasi Keluhan yang berkaitan dengan isu-isu dengan tema lingkungan akan diunggah ke [www.sustainability-dashboard.com](http://www.sustainability-dashboard.com)

Jakarta, 31 Mei 2023

## REFERENSI

### STANDAR

*Business Code of Conduct (BCOC) Perusahaan*

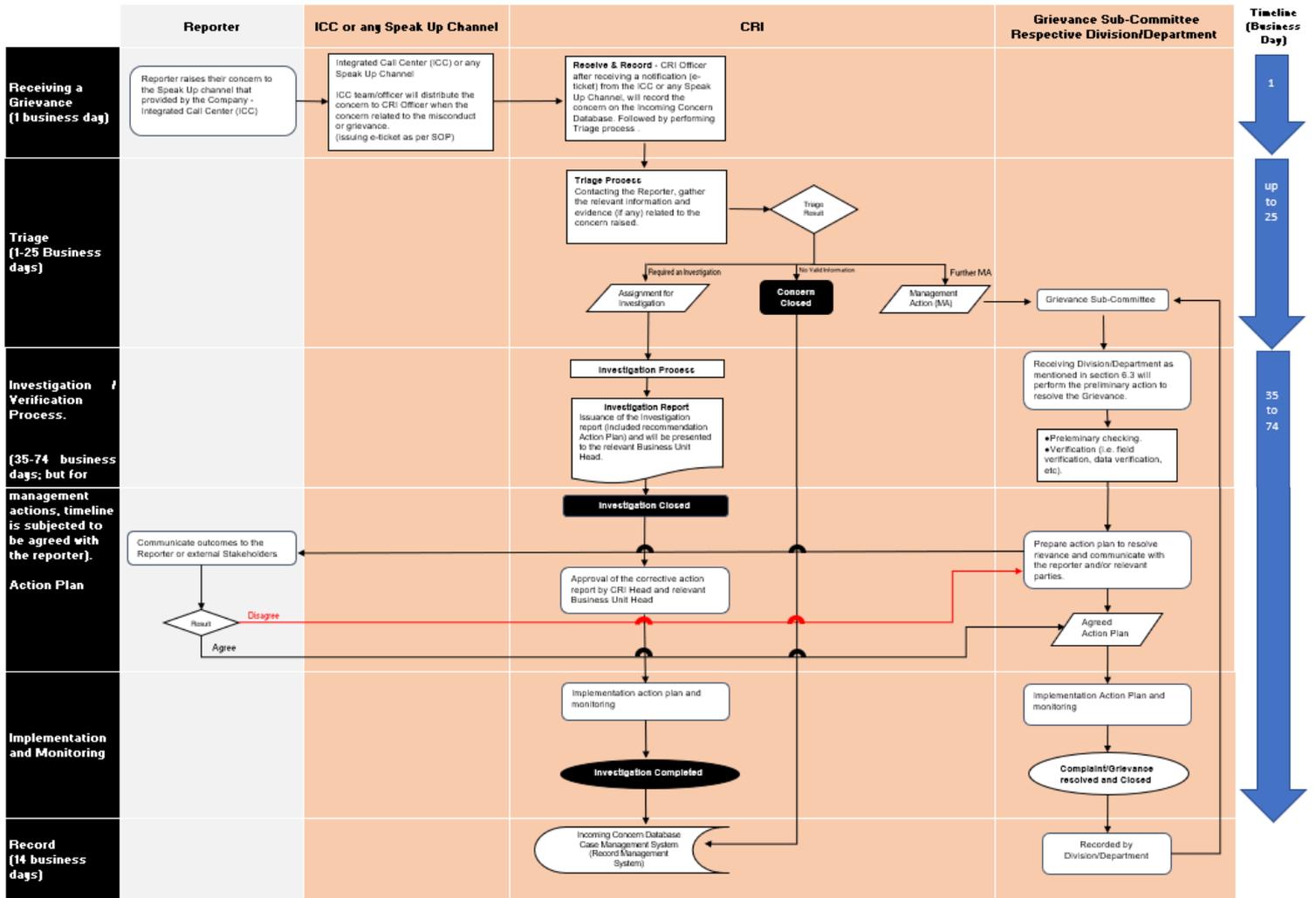
*Whistleblowing Management System ISO 37002:2021*

## LAMPIRAN 1

Dugaan pelanggaran hukum atau BCOC Perusahaan, termasuk perilaku umum, operasional, atau keuangan, bisa dalam bentuk di bawah ini, namun tidak terbatas pada:

- Tindak pidana korupsi, tindak pidana korupsi yang berasimilasi, korupsi terkait tindak pidana, pemalsuan atau pelanggaran yang dilakukan dalam pekerjaan atau berkaitan dengan kewajiban pekerjaan.
- Keuangan dan akuntansi.
- Praktik atau perlakuan yang bersifat preferensial atau diskriminatif dalam penugasan.
- Pelanggaran ketentuan terkait ketidaksesuaian jabatan dan benturan kepentingan.
- Penyalahgunaan material atau SDM Perusahaan.
- Pencurian aset Perusahaan.
- Pelanggaran atas ketentuan hukum mengenai pengadaan publik dan pembiayaan non-reimbursable.
- Ketidakmampuan atau kelalaian di tempat kerja.
- Penilaian staf yang tidak objektif dalam proses rekrutmen, seleksi, promosi, pemberhentian, dan penurunan pangkat.
- Praktik anti persaingan.
- Pelanggaran prosedur atau penetapan prosedur internal yang tidak sesuai dengan hukum.
- Penerbitan dokumen administratif atau jenis dokumen lainnya untuk kepentingan kelompok atau klien yang mungkin bertentangan dengan kepentingan Perusahaan atau bertentangan dengan moralitas publik.
- Pelanggaran yang membahayakan karyawan, hubungan Perusahaan dengan pihak ketiga, atau reputasi Perusahaan.
- Pelecehan verbal, seksual, atau fisik.
- Setiap pelanggaran serius lainnya terhadap hukum atau BCOC Perusahaan.

## LAMPIRAN 2 – FLOWCHART PENANGANAN KELUHAN



### LAMPIRAN 3 – BATAS WAKTU

Keluhan harus dikelola sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Pada setiap kegiatan harus memenuhi persyaratan, seperti berikut:

No.	Jenis Kegiatan	Batas Waktu
1.	<p><b>Menerima Keluhan</b></p> <p>Ketika Petugas menerima Keluhan, melalui saluran apa pun, misalnya Integrated Call Center, laporan langsung, rujukan dari Internal Audit, atau yang lainnya, Petugas harus segera mencatat laporan ke dalam sistem database.</p>	1 hari kerja
2.	<p><b>Proses Triase</b></p> <p>Petugas akan menindaklanjuti laporan dengan menghubungi informasi kontak yang tersedia dari Pelapor. Beberapa aktivitas yang dijalankan dalam proses Triase, diantaranya adalah pengumpulan informasi awal, termasuk dokumen pendukung yang dapat disediakan oleh Pelapor.</p> <p>Apabila informasi berkenaan Keluhan telah lengkap, jelas, dan memiliki basis untuk penindaklanjutan, Petugas harus menyiapkan laporan penugasan kasus kepada Grievance Sub-Committee untuk Management Action.</p> <p>Dalam situasi di mana informasi Keluhan tidak diterima secara lengkap, dan Pelapor tidak dapat dihubungi atau tidak memberikan tanggapan lebih lanjut untuk memberikan informasi lengkap, Petugas memiliki batas waktu hingga 25 (dua puluh lima) hari kerja untuk melakukan tindak lanjut. Apabila dalam periode ini, tidak ada umpan balik dari Pelapor, maka laporan Keluhan akan ditindaklanjuti dengan informasi terbatas yang tersedia.</p>	1 hingga 25 hari kerja

No.	Jenis Kegiatan	Batas Waktu
3.	<p><b>Management Action</b></p> <p>Perbaikan atau remediasi, pertemuan, negosiasi secara langsung dilakukan oleh Fungsi / Unit terkait untuk menyelesaikan Keluhan - rencana tindakan.</p> <p>Tambahan waktu penyelesaian dapat diberikan berdasarkan pengajuan proposal oleh kepala Fungsi / Unit yang dirujuk atau yang yang ditugaskan, dengan sepengetahuan dari <i>Grievance Sub-Committee</i>.</p>	Sesuai dengan waktu yang disepakati