

## EXTERNAL GRIEVANCE

LCA-01-06 / 24-10-2018/ Rev. 3

	Reviewed by HOD-QTD	Owned by HOD	Approved by PD
Sign			
Name	<u>Martin de Clermont – Tonnerre</u> SFM-QTD	<u>Anita Ridhani</u> Director Legal & Corporate Affairs	<u>Adam C. Q. James</u> President Director
Date			

**1. OBJECTIVES**

Ensure a harmonious relationship between the company and stakeholders. The company will quickly and accurately respond to issues or complaints from stakeholders.

**2. SCOPE**

This procedure applies to all external grievances towards companies under the management of PT Tolan Tiga Indonesia.

**3. RESULT SPECIFICATION**

Harmonious relationship between stakeholders and the company.

Reported grievance of external stakeholders will be quickly and accurately resolved.

**4. RESOURCES**

**4.1 Equipment**

None

**4.2 Input Materials**

Stakeholder's complaint

**4.3 Information / Documents**

Cvbdfo complaint letter / email

Applicable government rules and regulations

Contract / Agreement

**4.4 Competencies**

Knowledge in administration

Knowledge in law

**1. TUJUAN**

Menjaga hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pemangku kepentingan. Perusahaan akan merespon dan menyelesaikan masalah-masalah atau keluhan pemangku kepentingan dengan cepat dan tepat.

**2. RUANG LINGKUP**

Prosedur ini diterapkan kepada seluruh keluhan kesah eksternal terhadap perusahaan yang berada dibawah manajemen PT. Tolan Tiga Indonesia.

**3. HASIL SPESIFIKASI**

Hubungan baik antara pemangku kepentingan dengan perusahaan.

Masalah yang dilaporkan oleh pemangku kepentingan diselesaikan dengan cepat dan tepat.

**4. SUMBER DAYA**

**4.1 Perlengkapan**

Tidak ada

**4.2 Material Input**

Stakeholder's complaint

**4.3 Informasi / Dokumen**

Complaint letter / email

Undang-undang dan peraturan pemerintah yang berlaku

Kontrak / Kesepakatan

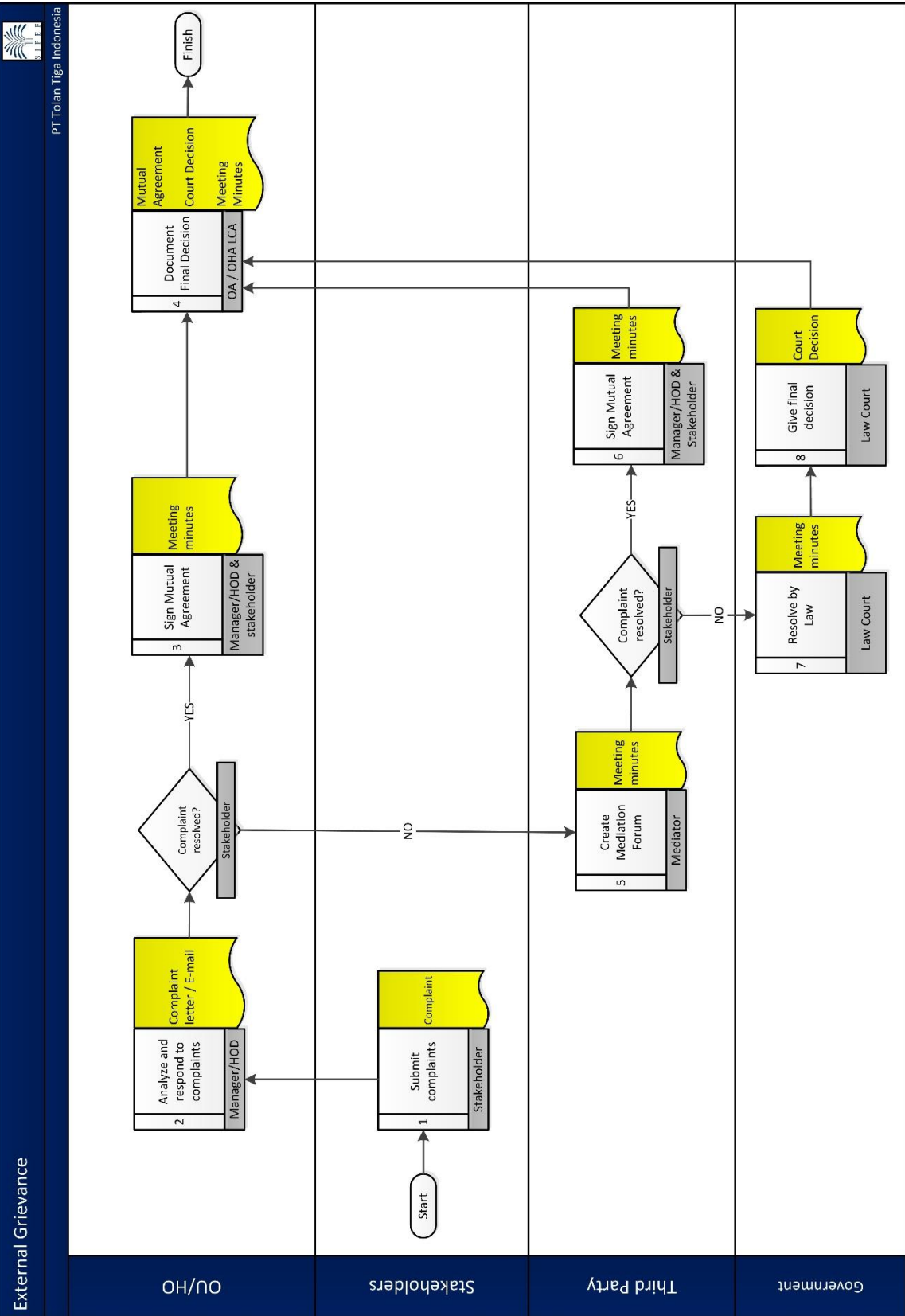
**4.4 Kompetensi**

Wawasan ilmu administrasi

Wawasan ilmu hukum

5. PROCEDURE

5. PROSEDUR



External Grievance

PT Tolan Tiga Indonesia



<b>5.1</b>	<b>Submit complaints</b>	<b>5.1</b>	<b>Membuat keluhan</b>
<i>Stakeholder</i>			
	<p>If stakeholder has complaints, Stakeholder may submit their complaints through oral or written format to related EM/MM/FM/Dept Head about their issues.</p> <p>Stakeholders may submit their complaints via email on the company's website or directly in person so it may be resolved.</p>		<p>Apabila pemangku kepentingan mempunyai suatu keluhan, maka pemangku kepentingan tersebut, pertamanya menyampaikan baik secara tertulis atau secara lisan kepada EM/MM/FM/Dept.Head berkaitan.</p> <p>Pemangku kepentingan dapat menyampaikan keluhan kesah mereka melalui email pada website perusahaan atau secara langsung, sehingga dapat ditindaklanjuti.</p>
<b>5.2</b>	<b>Analyze and respond to complaints</b>	<b>5.2</b>	<b>Menganalisis dan menanggapi keluhan</b>
<i>Manager / HOD</i>			
	<p>Analyze received complaints and decide which complaints to respond to.</p> <p>Resolving of issues are done through discussion meetings.</p> <p>Discussion meetings may occur more than once until the issue is resolved.</p>		<p>Menganalisa keluhan yang diterima dan menentukan keluhan yang akan ditanggapi.</p> <p>Penyelesaian di lakukan dengan melakukan perundingan untuk mencapai kesepakatan dalam menyelesaikan keluhan.</p> <p>Perundingan penyelesaian keluhan dapat berlangsung selama lebih dari satu kali pertemuan hingga masalah selesai.</p>
<b>5.3</b>	<b>Sign mutual agreement</b>	<b>5.3</b>	<b>Menandatangani perjanjian bersama</b>
<i>Manager / HOD &amp; Stakeholder</i>			
	<p>As evidence that both parties have reached an understanding, both parties will sign a mutual agreement to ensure that the same issue will not occur in the future.</p>		<p>Sebagai bukti bahwa kedua pihak telah mencapai kesepakatan bersama atas masalah yang timbul, kedua belah pihak akan menandatangani kesepakatan bersama dan juga untuk mencegah agar tidak terjadi hal yang sama di masa depan.</p>
<b>5.4</b>	<b>Document final decision</b>	<b>5.4</b>	<b>Dokumentasi keputusan akhir</b>
<i>OA/OHA LCA</i>			
	<p>All attendant list, meeting minutes, and documents related in resolving the complaint and argument must be documented and stored for at least three years or as long as it is required.</p>		<p>Semua daftar hadir, notulen dan dokumen lain yang berhubungan dengan upaya penyelesaian keluhan dan perselisihan harus didokumentasikan dan disimpan untuk jangka waktu minimal tiga tahun, atau disimpan lebih lama jika di pandang perlu.</p>
<b>5.5</b>	<b>Create Mediation forum</b>	<b>5.5</b>	<b>Membentuk forum mediasi</b>
<i>Mediator</i>			
	<p>Form a mediation forum with third party mediator to resolve the issue with stakeholder.</p> <p>Third party that acts as mediator can be from local government (Muspika dan/ atau Muspida), religious leader, traditional</p>		<p>Membentuk forum mediasi sebagai orang ketiga untuk menyelesaikan masalah dengan para pemangku kepentingan.</p> <p>Pihak ketiga sebagai mediator dapat berasal dari pemerintah setempat (Muspika dan/ atau Muspida), Tokoh</p>

	organizations, non-governmental organization or anyone as long as they are accepted by both parties. There may be more than one neutral third party invited to the mediation forum as long as it has been agreed upon by both parties.		Agama atau lembaga-lembaga adat/tradisional, organisasi non pemerintah, atau orang lain, selama mereka di terima oleh kedua belah pihak. Dapat lebih dari satu pihak ketiga yang netral di undang ke forum mediasi, asalkan kedua belah pihak setuju.
<b>5.6</b>	<b>Sign mutual agreement</b>	<b>5.6</b>	<b>Menandatangani perjanjian bersama</b>
<i>Manager / HOD &amp; Stakeholder</i>			
	Discuss with stakeholders and mediator (Local Elders, religious leaders and Muspida) in order to solve problems. Both parties then sign a mutual agreement with mediator as witness.		Melakukan diskusi dengan pemangku kepentingan (tetua lokal, pemimpin agama dan Muspida) untuk menyelesaikan masalah. Kedua belah pihak kemudian menandatangani kesepakatan Bersama dengan mediator sebagai saksi.
<b>5.7</b>	<b>Resolve by law</b>	<b>5.7</b>	<b>Penyelesaian melalui hukum</b>
<i>Law court</i>			
	Resolving the complaint with intervention from government via court.		Menyelesaikan keluhan dengan intervensi pemerintah melalui pengadilan.
<b>5.8</b>	<b>Give final decision</b>	<b>5.8</b>	<b>Memberi keputusan akhir</b>
<i>Law court</i>			
	The law court will decide the final decision of the stakeholder's complaint.		Pengadilan akan menentukan keputusan akhir dari keluhan pemangku kepentingan.

**6. FREQUENCY AND TIMING**

This is done each time there is a complaint from external stakeholder.

**6. FREKUENSI DAN PEMILIHAN WAKTU**

Dilakukan setiap kali ada keluhan dari pemangku kepentingan eksternal.

**7. WORK PERFORMANCE**

None

**7. KINERJA KERJA**

Tidak ada

**8. RISK & OPPORTUNITY**

**8.1 Business Operation**

If external stakeholder's grievance is not handled quickly, issues related to law, social and environment will occur.

**8. RESIKO & PELUANG**

**8.1 Operasi Bisnis**

Jika kalah kesuh pemangku kepentingan eksternal tidak ditanggapi dengan cepat akan mengakibatkan masalah hukum, sosial dan lingkungan.

**8.2 Environment**

None

**8.2 Lingkungan**

Tidak Ada

**8.3 Safety**

None

**8.3 Keselamatan**

Tidak Ada

**9. RECORDS**

Mutual agreement  
Meeting minutes  
Court decision

**9. REKAMAN**

Kesepakatan bersama  
Notulen rapat  
Keputusan pengadilan

**10. NOTES**

**Marketing Director MUST receive a copy of all mutual agreements and court decisions.**

Resolving of grievance is done via discussions with stakeholders and evaluation of reasons and / or evidence raised by stakeholders.

If there is a contract or agreement signed by both parties (stakeholders and company) and within that contract or agreement there is a clause regarding the complaint, the clause will be used as the basis of resolving the complaint.

**10. CATATAN**

**Direktur Marketing WAJIB menerima Salinan dari seluruh kesepakatan Bersama dan keputusan pengadilan.**

Upaya penyelesaian keluhan di lakukan dengan melakukan pembicaraan dengan pemangku kepentingan yang menyampaikan keluhan dengan mempertimbangkan alasan dan/atau bukti-bukti atas keluhan yang di sampaikan.

Jika terdapat kontrak atau perjanjian yang di tanda tangani oleh perusahaan dan pemangku kepentingan dan didalamnya terdapat pasal yang mengatur jika terjadi keluhan, maka ketentuan dalam pasal tersebut agar di jadikan dasar upaya pertama dalam menyelesaikan perselisihan.