



**PT. TOLAN TIGA INDONESIA
GRIEVANCE POLICY
(KEBIJAKAN KELUH KESAH)**

PT TOLAN TIGA INDONESIA recognises the right of all stakeholders (external and internal) to express their concerns or grievances about the company activities, and to see such concerns and grievances addressed in a prompt and fair manner.

PT TOLAN TIGA INDONESIA mengakui hak semua pemangku kepentingan lainnya (eksternal dan internal) untuk menyampaikan rasa prihatin atau keluhan kesah mereka tentang kegiatan perusahaan, dan untuk memastikan bahwa rasa prihatin dan keluhan kesah tersebut disampaikan secara cepat dan wajar.

1	<p><i>When receiving, and dealing with, concerns and grievances, PT TOLAN TIGA INDONESIA is committed:</i></p> <p><i>a. to abide by existing laws and regulations of the Republic of Indonesia.</i></p> <p><i>b. to behave in an open-minded and fair manner, respectful of the positions and sensitivities of the people expressing their concerns or grievances.</i></p> <p><i>c. to address all concerns and grievances in a prompt manner, to enable swift resolution.</i></p> <p><i>d. to apply strict confidentiality.</i></p> <p><i>e. to provide assistance, when requested and as deemed appropriate, to employees and other stakeholders lodging a concern or grievance, so that the concern or grievance is meaningful.</i></p>	<p><i>Ketika menerima, dan menangani rasa prihatin dan keluhan kesah, PT TOLAN TIGA INDONESIA berkomitmen untuk:</i></p> <p><i>a. mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia.</i></p> <p><i>b. bertindak secara terbuka dan adil, menghargai kedudukan dan kepekaan orang-orang yang menyampaikan rasa prihatin atau keluhan kesah mereka.</i></p> <p><i>c. menangani semua rasa prihatin dan keluhan kesah secara tepat dan cepat agar dapat menghasilkan keputusan segera.</i></p> <p><i>d. Menerapkan kerahasiaan.</i></p> <p><i>e. memberikan bantuan, bila diminta secara wajar, kepada para karyawan dan pemangku kepentingan lainnya yang menyampaikan rasa prihatin atau keluhan kesah, sehingga rasa prihatin atau keluhan kesah itu mendapatkan arti penting.</i></p>
2	<p><i>The procedures implementing this policy will be made available to the employees and other stakeholders.</i></p>	<p><i>Prosedur – prosedur pelaksanaan kebijakan ini akan disediakan juga untuk para karyawan dan stakeholder lainnya.</i></p>
3	<p><i>PT TOLAN TIGA INDONESIA accepts that the result of a grievance process can be challenged.</i></p>	<p><i>PT TOLAN TIGA INDONESIA mengakui bahwa hasil proses keluhan kesah dapat dibantah.</i></p>

4	<p>Employees and other stakeholders who express a concern or grievance according to company procedures (Whistleblowing SOP) will not be penalised or victimised in any way by the Company or its employees.</p> <p>Non-compliance with this provision will result in disciplinary action, up to dismissal, and might also result in legal action.</p>	<p>Para karyawan dan pemangku kepentingan lainnya yang menyampaikan rasa prihatin dan keluh kesah sesuai prosedur perusahaan (SOP Whistleblowing) tidak akan dikenakan hukuman atau menjadi korban dengan cara apa pun oleh perusahaan atau karyawannya.</p> <p>Bila tidak mematuhi ketentuan ini akan berakibat pada tindakan disiplin sampai Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) dan mungkin juga tindakan hukum.</p>
5	<p>This policy will be reviewed on a regular basis to ensure that it continues to be relevant and appropriate.</p>	<p>Kebijakan ini akan ditinjau ulang secara teratur untuk memastikan agar tetap relevan dan tepat.</p>
6	<p>This policy applies to PT Tolan Tiga Indonesia and to all Companies under the Management of PT Tolan Tiga Indonesia.</p>	<p>Kebijakan ini berlaku untuk PT Tolan Tiga Indonesia dan untuk Seluruh Perusahaan di bawah Manajemen PT Tolan Tiga Indonesia.</p>

Authorised by,



ADAM CHRISTIAN QUENTIN JAMES

President Director

Date: 27/03/2019