



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

1	Introduction <i>PT TOLAN TIGA INDONESIA believes that all stakeholders, internal and external, should be confident that their Grievances will be heard and handled impartially without fear of reprisals. PT TOLAN TIGA INDONESIA is committed to maintaining a positive and respectful work environment for all Employees and stakeholders. PT TOLAN TIGA INDONESIA recognises that Complaints and Grievances may arise from time to time, this Grievance Policy is established to address and resolve such issues promptly and fairly.</i>	Pendahuluan <i>PT TOLAN TIGA INDONESIA percaya bahwa semua pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, harus yakin bahwa keluhan mereka akan didengar dan ditangani secara adil tanpa rasa takut akan tindakan balasan. PT TOLAN TIGA INDONESIA berkomitmen untuk menjaga lingkungan kerja yang positif dan saling menghormati bagi semua Pekerja dan pemangku kepentingan. PT TOLAN TIGA INDONESIA mengakui bahwa keluhan dan pengaduan dapat muncul dari waktu ke waktu, dan Kebijakan Keluh Kesah ini dibuat untuk menangani dan menyelesaikan masalah tersebut secara cepat dan adil.</i>
2	Purpose <i>The Grievance Policy aims to provide Employees and stakeholders with a process for raising and resolving Complaints and Grievances in a transparent and impartial manner. This Grievance Procedure provides the framework for Indonesia's grievance procedures that are already in place, such as those related to existing certification standard.</i>	Tujuan <i>Kebijakan Pengaduan ini bertujuan untuk menyediakan bagi Pekerja dan pemangku kepentingan sebuah proses untuk menyampaikan serta menyelesaikan Keluhan dan Pengaduan secara transparan dan tidak memihak. Prosedur Keluh Kesah ini menyediakan kerangka kerja untuk prosedur keluh kesah di Indonesia yang telah yang telah diterapkan, seperti yang terkait dengan standar sertifikasi yang berlaku.</i>
3	Scope <i>The Grievance Policy applies to all PT TOLAN TIGA INDONESIA Employees, Non-employees (contractors), and all Companies under the Management of the PT. TOLAN TIGA INDONESIA, and stakeholders who wish to submit Grievances regarding PT TOLAN TIGA INDONESIA and its perceived impacts upon them or others.</i>	Ruang Lingkup <i>Kebijakan Keluh Kesah ini berlaku bagi seluruh Pekerja PT TOLAN TIGA INDONESIA, Pihak Non-Pekerja (kontraktor), seluruh Perusahaan yang berada di bawah Pengelolaan PT TOLAN TIGA INDONESIA, serta para pemangku kepentingan yang ingin menyampaikan keluh kesah terkait PT TOLAN TIGA INDONESIA dan dampak yang mereka rasakan terhadap diri mereka sendiri maupun pihak lain.</i>

4

	Any Grievance should be first resolved through the existing grievance procedure and mechanism at the local office or where the grievance was first received. If a resolution cannot be achieved there, it must be elevated for resolution where possible. If this is not possible at the Country Level, or if the Grievance submitted poses a Substantial Risk, the Grievance is escalated to the Group Level.	Setiap Keluh Kesah sebaiknya diselesaikan terlebih dahulu melalui prosedur dan mekanisme pengaduan yang telah ada di kantor lokal atau di lokasi di mana keluhan kesah tersebut pertama kali diterima. Jika penyelesaian tidak dapat dicapai pada tingkat tersebut, maka keluhan kesah harus dinaikkan untuk diselesaikan pada tingkat yang lebih tinggi jika memungkinkan. Apabila hal ini tidak dapat diselesaikan di Tingkat Nasional, atau jika pengaduan yang disampaikan mengandung Risiko Signifikan, maka Keluh Kesah akan diteruskan ke Tingkat Grup.
4	Definition: <u>Grievance</u> A formal written complaint made by, among others, Employees, Non-employees, communities, or Related Stakeholders submitted through PT TOLAN TIGA INDONESIA's website, email (grievances@sipef.com), or via Country Level. <u>Complaint</u> An unwritten expression of dissatisfaction or concern relating to PT TOLAN TIGA INDONESIA's activities which does not require a written response. <u>Request for Information</u> An inquiry about a Complaint or Grievance which has been submitted through the Grievance Procedure. <u>Employees</u> An individual who is in an employment relationship with PT TOLAN TIGA INDONESIA or its subsidiaries according to Indonesian law or practice. <u>Non-employees</u> PT TOLAN TIGA INDONESIA's own workforce which includes both individual contractors supplying labour to PT TOLAN TIGA INDONESIA ("self-employed people") and people provided by PT TOLAN TIGA INDONESIA primarily engaged in "employment activities". <u>Grievant</u> Employees, non-employees, and/ or stakeholders that bring forth a Grievance	Definisi: <u>Keluh Kesah</u> Pengaduan tertulis secara resmi yang disampaikan, antara lain, oleh Pekerja, Non-Pekerja, komunitas, atau Pemangku Kepentingan Terkait melalui situs web PT TOLAN TIGA INDONESIA, email (grievances@sipef.com), atau melalui mekanisme di Tingkat Nasional. <u>Keluhan</u> Pernyataan ketidakpuasan atau keprihatinan yang disampaikan secara lisan terkait dengan kegiatan PT TOLAN TIGA INDONESIA dan tidak memerlukan tanggapan tertulis. <u>Permintaan Informasi</u> Permintaan informasi atau klarifikasi terkait suatu Keluhan atau Pengaduan Resmi yang telah disampaikan melalui Prosedur Keluh Kesah. <u>Pekerja</u> Seseorang yang memiliki hubungan kerja dengan PT TOLAN TIGA INDONESIA atau perusahaan afliasinya sesuai dengan hukum atau praktik ketenagakerjaan yang berlaku di Negara Republik Indonesia. <u>Non-Pekerja</u> Tenaga kerja milik PT. TOLAN TIGA INDONESIA sendiri yang mencakup baik kontraktor perorangan yang menyediakan tenaga kerja kepada PT. TOLAN TIGA INDONESIA ("pekerja mandiri") maupun orang-orang yang disediakan oleh PT. TOLAN TIGA INDONESIA yang terutama terlibat dalam "kegiatan ketenagakerjaan". <u>Pengaju Keluh Kesah</u> Pekerja, Non-pekerja, dan/ atau pemangku kepentingan yang mengajukan Keluh Kesah kepada

<i>against PT TOLAN TIGA INDONESIA group, PT TOLAN TIGA INDONESIA employees, or part thereof.</i> <u>Complainant</u> <i>Employees, non-employees, and/ or stakeholders that bring forth a Complaint against PT TOLAN TIGA INDONESIA group, PT TOLAN TIGA INDONESIA Employees, or part thereof.</i> <u>Grievance Manager</u> <i>Designated Employees responsible for, among others, recording, overseeing, managing, and reviewing Grievances in PT TOLAN TIGA INDONESIA as described in this Grievance Policy.</i> <u>Grievance Committee</u> <i>A designated group of Employees who help assign Grievances to the Grievance Committee Representative, depending on the subject matter.</i>	<i>grup PT TOLAN TIGA INDONESIA, pekerja PT TOLAN TIGA INDONESIA, atau bagian dari padanya.</i> <u>Pelapor</u> <i>Pekerja, Non-Pekerja, dan/ atau pemangku kepentingan yang mengajukan terhadap perusahaan PT TOLAN TIGA INDONESIA, Pekerja PT TOLAN TIGA INDONESIA, atau bagian dari padanya.</i> <u>Manajer Keluh Kesah</u> <i>Pekerja yang ditunjuk yang tanggung jawabnya antara lain, mencatat, mengawasi, mengelola, dan meninjau Keluh Kesah di PT TOLAN TIGA INDONESIA sebagaimana dijelaskan dalam Kebijakan Keluh Kesah ini.</i> <u>Komite Keluh Kesah</u> <i>Sekelompok Pekerja yang ditunjuk untuk membantu memberi penugasan kepada Perwakilan Komite Keluh Kesah terkait Laporan Keluh Kesah, tergantung pada pokok permasalahan.</i>
<u>Grievance Committee Representative</u> <i>Member(s) of the Grievance Committee that has been appointed to coordinate investigation and draft response to the Grievant and to send the draft response for review by the Grievance Manager.</i> <u>Group Level</u> <i>SIPEF group or SIPEF HQ, a Belgian agribusiness group as listed on Euronext Brussels.</i> <u>Country Level</u> <i>PT TOLAN TIGA INDONESIA and all Companies under the Management of the PT. TOLAN TIGA INDONESIA, which are duly registered and authorized to operate within the territory of the Republic of Indonesia in accordance with applicable laws and regulations.</i> <u>Grievance Procedure</u> <i>A procedure as described by this Grievance Policy to resolve Grievances submitted through the Country Level, or via the reporting channels.</i>	<u>Perwakilan Komite Keluh Kesah</u> <i>Anggota Komite Keluh Kesah yang telah ditunjuk untuk mengoordinasikan penyelidikan dan menyusun tanggapan kepada Pengaju Keluh Kesah serta mengirimkan draf tanggapan tersebut kepada Manajer Keluh Kesah untuk ditinjau.</i> <u>Tingkat Grup</u> <i>Grup SIPEF atau SIPEF HQ, sebuah grup agribisnis Belgia yang terdaftar di Euronext Brussels.</i> <u>Tingkat Nasional</u> <i>PT TOLAN TIGA INDONESIA dan semua Perusahaan di bawah Pengelolaan PT. TOLAN TIGA INDONESIA yang telah terdaftar secara sah dan berizin untuk beroperasi di wilayah Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</i> <u>Prosedur Keluh Kesah</u> <i>Prosedur sebagaimana dijelaskan dalam Kebijakan Keluh Kesah ini untuk menyelesaikan Laporan Keluh Kesah yang disampaikan melalui Tingkat Nasional, situs web PT TOLAN TIGA INDONESIA, atau melalui saluran pelaporan.</i>

	<u>Reporting Channel</u> The official system or method through which individuals (such as Employees, Non-Employee, Stakeholders) can submit grievances to PT TOLAN TIGA INDONESIA and all companies under the Management of the PT TOLAN TIGA INDONESIA. Reporting Channel: • grievances@sipef.com • Call or WhatsApp +62 811-6362-200 • website form: https://www.sipef.com/sipef-indonesia/sustainability/grievances-sipef-indonesia/ Any report submitted will be processed confidentially through the applicable Grievance Procedure. <u>Escalation Process</u> A Grievance that has been referred from the Country Level to be resolved at the Group Level through the Grievance Procedure. <u>Urgent Grievance</u> A pressing and serious Grievance that requires immediate attention and resolution due to its potential grave impact on individuals, groups, or PT TOLAN TIGA INDONESIA. <u>Substantial Risk</u> Potential or actual harm or damage to PT TOLAN TIGA INDONESIA group or its subsidiaries, whether reputational or material. This includes, but is not limited to, Grievances submitted by NGOs, Grievances with potential or actual negative publicity, Grievances involving human rights violations, etc.	<u>Saluran Pelaporan</u> Sistem atau metode resmi yang digunakan oleh individu (seperti Pekerja, Non-Pekerja, Pemangku Kepentingan) untuk menyampaikan keluhan kesah kepada PT TOLAN TIGA INDONESIA dan seluruh perusahaan di bawah Pengelolaan PT TOLAN TIGA INDONESIA. Saluran Pelaporan: • grievances@sipef.com • Telepon atau WhatsApp +62 811-6362-200 • formulir di situs web: https://www.sipef.com/sipef-indonesia/sustainability/grievances-sipef-indonesia/ Setiap laporan yang disampaikan akan diproses secara rahasia melalui Prosedur Pengaduan Keluh Kesah yang berlaku <u>Proses Eskalasi</u> Keluh Kesah yang telah dirujuk dari PT Tolan Tiga Indonesia untuk diselesaikan di Tingkat Grup melalui Prosedur Keluh Kesah. <u>Keluh Kesah Mendesak</u> Keluh Kesah yang sifatnya mendesak dan serius yang memerlukan perhatian dan penyelesaian segera karena potensi dampaknya yang serius terhadap individu, kelompok, atau PT TOLAN TIGA INDONESIA. <u>Risiko Substansial</u> Potensi atau kerugian atau kerusakan yang nyata terhadap PT TOLAN TIGA INDONESIA maupun perusahaan afliasinya, baik dari segi reputasi maupun materiil. Hal ini mencakup, tetapi tidak terbatas pada, Keluh Kesah yang disampaikan oleh LSM, Keluh Kesah dengan potensi atau dampak negatif yang nyata terhadap citra, Keluh Kesah yang melibatkan pelanggaran hak asasi manusia, dan sebagainya.
5	Responsibility <u>Executive Committee Member</u> The Executive Committee Member is responsible for approving external communications as required by this Grievance Policy.	Tanggung Jawab <u>Anggota Komite Eksekutif</u> Anggota Komite Eksekutif bertanggung jawab untuk menyetujui komunikasi eksternal sesuai dengan ketentuan Kebijakan Keluh Kesah ini.

	<u>Group Director Sustainability (GDS)</u> <i>The Group Director Sustainability is responsible for approving external communications at the Group Level as required by this Grievance Policy, along with the Executive Committee members.</i> <u>Grievance Manager (GM)</u> <i>The Grievance Manager is responsible for, among others, recording, overseeing, and managing Grievances, and reviewing Grievance draft responses submitted by the Grievance Committee Representative as required by this Grievance Policy. The Grievance Manager is the first point of contact and decides whether Grievance can be handled locally, needs to be escalated to a Grievance Committee or a higher level of management.</i> <u>Grievance Committee (GC)</u> <i>The Grievance Committee is responsible for assigning Grievances to the Grievance Committee Representative, determining the urgency of the Grievance, and referring any escalated Grievances received at the Country Level to the Grievance Procedure as stipulated in this Grievance Policy. Grievances Committees are used only for Grievances which are deemed of a serious nature enough to not be addressed only by the Grievance Manager.</i> <u>Grievance Committee Representative (GC Rep)</u> <i>The Grievance Committee Representative is responsible for coordinating investigations, drafting Grievance responses, and/ or coordinating meetings or third-party mediation when necessary to address and resolve Grievances impartially and transparently as required by this Grievance Policy.</i>	<u>Direktur Keberlanjutan Grup (GDS)</u> <i>Direktur Grup Keberlanjutan bertanggung jawab untuk menyetujui komunikasi eksternal di Tingkat Grup sebagaimana diatur dalam Kebijakan Keluh Kesah ini, bersama dengan anggota Komite Eksekutif.</i> <u>Manajer Penanganan Keluh Kesah (GM)</u> <i>Manajer Keluh Kesah bertanggung jawab, antara lain, untuk mencatat, mengawasi, dan mengelola Laporan Keluh Kesah, serta meninjau draf tanggapan Keluh Kesah yang disampaikan oleh Perwakilan Komite Keluh Kesah sesuai dengan ketentuan Kebijakan Keluh Kesah ini. Manajer Keluh Kesah adalah kontak pertama dan memutuskan apakah Keluh Kesah dapat ditangani secara lokal, perlu dinaikkan ke Komite Keluh Kesah atau ke tingkat manajemen yang lebih tinggi.</i> <u>Komite Keluh Kesah (GC)</u> <i>Komite Keluh Kesah bertanggung jawab untuk menugaskan Laporan Keluh Kesah kepada Perwakilan Komite Keluh Kesah, menentukan tingkat urgensi Laporan Keluh Kesah, dan merujuk Laporan Keluh Kesah yang telah dinaikkan di tingkat Negara kepada Prosedur Keluh Kesah sebagaimana diatur dalam Kebijakan Keluh Kesah ini. Komite Keluh Kesah hanya digunakan untuk Keluh Kesah yang dianggap cukup serius sehingga tidak dapat diselesaikan hanya oleh Manajer Keluh Kesah.</i> <u>Perwakilan Komite Keluh Kesah (GC Rep)</u> <i>Perwakilan Komite Keluh Kesah bertanggung jawab untuk mengoordinasikan investigasi, menyusun draf tanggapan atas Laporan Keluh Kesah, dan/atau mengoordinasikan pertemuan atau mediasi pihak ketiga jika diperlukan untuk menangani dan menyelesaikan Laporan Keluh Kesah secara tidak memihak dan transparan sebagaimana disyaratkan dalam Kebijakan Keluh Kesah ini.</i>
6	Commitment <i>When receiving and dealing with a Complaint and Grievance, PT TOLAN TIGA INDONESIA is committed to:</i> <i>abide by existing laws and regulations of the country where it operates.</i> <i>behave in an impartial and fair manner, respectful of the positions and sensitivities of the people expressing their Complaint or Grievance;</i>	Komitmen <i>Dalam menerima dan menangani Pengaduan dan Keluhan, PT TOLAN TIGA INDONESIA berkomitmen untuk:</i> <i>mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku di negara tempatnya beroperasi;</i> <i>berperilaku secara tidak memihak dan adil, serta menghormati posisi dan sensitivitas pihak yang menyampaikan Pengaduan atau Keluhan;</i>

	• promptly address the Complaint and Grievance to reach a swift resolution; • apply strict confidentiality where it is necessary or requested; • provide assistance, when requested and as deemed appropriate, to Employees and stakeholders lodging a Complaint or Grievance, so that the Complaint or Grievance is meaningful.	• menangani Pengaduan dan Keluhan secara cepat agar mendapatkan penyelesaian yang segera; • menerapkan kerahasiaan yang ketat apabila diperlukan atau diminta; • memberikan bantuan, ketika diminta dan dianggap sesuai, kepada Pekerja dan pemangku kepentingan yang mengajukan Pengaduan atau Keluhan, agar Pengaduan atau Keluhan tersebut bermakna dan dapat ditangani secara efektif.
7	Complaints Procedure <i>Employees are encouraged to first attempt to resolve their Complaints with their direct manager and handle them as per their local procedure for resolving Complaints. This may involve discussing the issue with their direct supervisor or manager. If the Complaint is not resolved at this stage or the Employee deems the subject matter is not appropriate to be discussed with their direct manager, a Grievance may be lodged through the grievance procedure available at all PT TOLAN TIGA INDONESIA offices.</i>	Prosedur Pengaduan <i>Pekerja dianjurkan untuk terlebih dahulu berusaha menyelesaikan Pengaduan mereka dengan manajer langsung dan menanganinya sesuai dengan prosedur lokal untuk menyelesaikan Pengaduan. Hal ini mungkin termasuk mendiskusikan masalah tersebut dengan supervisor langsung atau manajer mereka. Jika Pengaduan tersebut tidak terselesaikan pada tahap ini atau Pekerja menganggap bahwa materi yang menjadi pengaduan tidak sesuai untuk dibahas dengan manajer langsung, Pengaduan dapat diajukan melalui prosedur pengaduan yang tersedia di semua kantor PT TOLAN TIGA INDONESIA.</i>
8	Grievance Procedure <i>Grievances that cannot be resolved at the local or Country Level, or Grievances that pose Substantial Risk shall be escalated first to the Country Level Head Office and then to the Group Level through the Grievance Procedure as stipulated in this Grievance Policy.</i> <i>Grievances submitted through the Grievance Procedure will undergo processing for an estimated 30 days, and Urgent Grievances will be prioritised during the process. For Grievances that require longer to resolve, the Grievant will be informed accordingly.</i> <u>8.1. Grievance Submission</u> <i>Grievant can submit their Grievance through any office under the Management of PT TOLAN TIGA INDONESIA office or via reporting channels.</i>	Prosedur Keluh Kesah <i>Keluh Kesah yang tidak dapat diselesaikan di tingkat lokal atau Tingkat Nasional, atau Keluh Kesah yang menimbulkan Risiko Substansial, harus dinaikkan terlebih dahulu ke Kantor Pusat Tingkat Nasional dan kemudian ke Tingkat Grup melalui Prosedur Keluh Kesah sebagaimana diatur dalam Kebijakan Kesah ini.</i> <i>Keluh Kesah yang diajukan melalui Prosedur Keluh Kesah akan diproses selama perkiraan 30 hari, dan Keluh Kesah Mendesak akan diprioritaskan selama proses tersebut. Untuk Keluh Kesah yang membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan, pelapor akan diberitahu sesuai dengan ketentuan.</i> <u>8.1. Penyampaian Keluh Kesah</u> <i>Pengaju Keluh Kesah dapat menyampaikan Keluh Kesahnya melalui semua kantor dibawah Management PT TOLAN TIGA INDONESIA atau melalui saluran pelaporan.</i>

The Grievances should contain at least the following information: • chronological details and types of the Grievance; • relevant date and times; • names and individuals involved; and • contact number. Any Grievance received by any employee at the Group Level must be forwarded promptly to grievances@sipef.com. <u>8.2. Review and Assessment</u> Upon receiving the Grievance submission, the Grievance Manager will assess the legitimacy of the Grievance and log the Grievance in PT TOLAN TIGA INDONESIA's Grievance Log. If the submission is not considered a Grievance, the Grievance Manager will reject the Grievance and notify the Grievant. If the Grievance Manager confirms the legitimacy of the Grievance, the Grievance Committee will appoint a representative and update the Grievant upon receipt of the Grievance.	Laporan Keluh Kesah harus berisi setidaknya informasi berikut: • rincian kronologis kejadian dan jenis Keluh Kesah; • tanggal dan waktu yang relevan; • nama dan individu yang terlibat; dan • nomor yang bisa dihubungi Setiap Laporan Keluh Kesah yang diterima oleh Pekerja di Tingkat Grup harus segera diteruskan ke grievances@sipef.com <u>8.2. Tinjauan dan Penilaian</u> Setelah menerima pengajuan Laporan Keluh Kesah, Manajer Keluh Kesah akan menilai keabsahan Laporan Keluh Kesah dan mencatatnya dalam Buku Catatan Keluh Kesah PT TOLAN TIGA INDONESIA. Jika pengajuan tersebut tidak dianggap sebagai Keluh Kesah, Manajer Keluh Kesah akan menolak Keluh Kesah tersebut dan memberitahukannya kepada Pengaju Keluh Kesah. Jika Manajer Keluh Kesah mengonfirmasi keabsahan Keluh Kesah, Komite Keluh Kesah akan menunjuk seorang perwakilan dan memberi informasi kepada Pengaju Keluh Kesah setelah menerima Laporan Keluh Kesah tersebut.
<u>8.3. Decision and Resolution</u> The Grievance Committee Representative will evaluate the Grievance and coordinate an investigation to find a solution. Grievant may need to submit more information or proof upon request. Once a decision or proposed solution is reached, the Grievance Committee Representative will draft a response. The Grievance Manager will review the draft response before seeking approval from the Group Director Sustainability and a representative of the Executive Committee. Once the draft response is approved, the Grievance Manager sends the decision or proposed solution to the Grievant. <u>8.4. Meeting or Third-Party Mediation</u> If the Grievant does not accept the solution proposed by the Grievance Committee Representative, or if the Grievance Committee Representative cannot issue a solution, the Grievance Committee Representative will facilitate a meeting or a third-party mediation. Once a decision is reached based on the meeting or third-party mediation, the Grievance Committee will draft a response. The Grievance Manager will review the draft response before	<u>8.3. Keputusan dan Penyelesaian</u> Perwakilan Komite Keluh Kesah akan mengevaluasi Laporan Keluh Kesah dan mengoordinasikan penyelidikan untuk menemukan solusi. Pengaju Keluh Kesah mungkin perlu mengajukan lebih banyak informasi atau bukti jika diminta. Setelah keputusan atau solusi yang diusulkan tercapai, Perwakilan Komite Keluh Kesah akan menyusun draf tanggapan. Manajer Keluh Kesah akan meninjau draf tersebut sebelum meminta persetujuan dari Direktur Keberlanjutan Grup dan Perwakilan Komite Eksekutif. Setelah draf tanggapan disetujui, Manajer Keluh Kesah akan mengirimkan keputusan atau solusi yang diusulkan kepada Pengaju Keluh Kesah. <u>8.4. Pertemuan atau Mediasi Pihak Ketiga</u> Jika Pengaju Keluh Kesah tidak menerima solusi yang diusulkan oleh Perwakilan Komite Keluh Kesah, atau jika Perwakilan Komite Keluh Kesah tidak dapat memberikan solusi, maka Perwakilan Komite Keluh Kesah akan memfasilitasi pertemuan atau mediasi dengan pihak ketiga. Setelah keputusan diambil berdasarkan pertemuan atau mediasi pihak ketiga tersebut, Komite Keluh Kesah akan menyusun draf tanggapan. Manajer Keluh Kesah akan meninjau draf tanggapan sebelum

	<i>seeking approval from the Group Director Sustainability and Executive Committee member. Once the draft response is approved, the Grievance Manager sends the decision or proposed solution to the Grievant.</i>	<i>meminta persetujuan dari Direktur Keberlanjutan Grup dan anggota Komite Eksekutif. Setelah draf tanggapan disetujui, Manajer Pengaduan akan mengirimkan keputusan atau solusi yang diusulkan kepada Pengaju Keluh Kesah.</i>
9	Follow-up <i>The Grievant Manager will send a notification and follow up with the Grievant if there is no response within 5 working days after the decision or proposed solution is sent. If the Grievant does not reply within 10 working days, the case will be closed.</i>	Tindak lanjut <i>Manajer Keluh Kesah akan mengirimkan pemberitahuan dan menindaklanjuti dengan Pengaju Keluh Kesah jika tidak ada tanggapan dalam waktu 5 hari kerja setelah pengiriman keputusan atau solusi yang diusulkan. Jika dalam waktu 10 hari kerja Pengaju Keluh Kesah tidak menjawab, kasus akan ditutup.</i>
10	Right of Appeal <i>The Grievant has the right of appeal. If the Grievant does not accept the solution proposed by the Grievance Committee Representative, the Grievant can submit an appeal within 5 working days after the decision is sent. The Grievance Committee Representative will facilitate a meeting or a third-party mediation to find a solution.</i>	Hak Banding <i>Pengaju Keluh Kesah memiliki hak untuk mengajukan banding. Jika Pengaju Keluh Kesah tidak menerima solusi yang diusulkan oleh Perwakilan Komite Keluh Kesah, Pengaju Keluh Kesah dapat mengajukan banding dalam waktu 5 hari kerja setelah keputusan dikirim. Perwakilan Komite Keluh Kesah akan memfasilitasi pertemuan atau mediasi oleh pihak ketiga untuk mencari solusi.</i>
11	Confidentiality and Anonymity <i>Grievant has the option to keep their anonymity throughout the Grievance process. All parties involved in the Grievance Procedure are expected to maintain strict confidentiality regarding all aspects of the Grievance process. This includes the details of the Grievance, the investigation, and any related discussions. Any breach of confidentiality may result in disciplinary action.</i>	Kerahasiaan dan Anonimitas <i>Pengaju Keluh Kesah memiliki pilihan untuk menjaga kerahasiaan identitasnya selama proses Keluh Kesah. Semua pihak yang terlibat dalam Prosedur Keluh Kesah diharapkan untuk menjaga kerahasiaan yang ketat mengenai semua aspek proses Keluh Kesah. Hal ini termasuk rincian Laporan Keluh Kesah, penyelidikan, dan semua diskusi terkait. Setiap pelanggaran kerahasiaan dapat mengakibatkan penindakan disiplin.</i>
12	Non-Retaliation <i>Retaliation against Grievant is strictly prohibited and will result in disciplinary action.</i>	Tidak adanya Pembalasan <i>Dilarang keras melakukan tindakan pembalasan terhadap Pengaju Keluh Kesah dan bila dilakukan bisa mengakibatkan penindakan disiplin.</i>
13	Record Keeping <i>All records related to Grievances, investigations, decisions, and resolutions will be maintained confidentially by the Grievance Manager in PT TOLAN TIGA INDONESIA's Grievance Log for at least five years from the</i>	Penyimpanan Catatan <i>Semua catatan yang berkaitan dengan Laporan Keluh Kesah, penyelidikan, keputusan, dan penyelesaian akan disimpan secara rahasia oleh Manajer Keluh Kesah dalam Buku Catatan Keluh Kesah PT TOLAN TIGA INDONESIA selama</i>

	<i>date of the latest correspondence. All records related to Grievances at the Country Level must also be submitted to the centralized system accessible at the Group Level.</i>	<i>minimal lima tahun sejak tanggal korespondensi terakhir. Semua catatan terkait dengan Keluh Kesah di Tingkat Nasional harus juga disampaikan ke sistem terpusat yang dapat diakses di Tingkat Grup.</i>
14	Policy Review and Updates <i>This Grievance Policy will be reviewed periodically to ensure its effectiveness and relevance. Reviews may be triggered by regulatory changes or the evolving company's business. PT TOLAN TIGA INDONESIA will assess the Grievance Policy's suitability and make updates, as necessary. PT TOLAN TIGA INDONESIA will also carry out consultations with Employee representatives and stakeholders in reviewing and updating this Grievance Policy.</i> <u>Notification</u> <i>Employees will be notified of any updates or changes to this Grievance Policy. Training will be conducted to help Employees understand any changes to the Grievance Policy. Employees are expected to comply with the updated Grievance Policy from the date of notification.</i> <u>Adaptation to Specific Situation</u> <i>In implementing this Grievance Policy, there may be limitations due to the specific situation in which all companies under Management of PT TOLAN TIGA INDONESIA operate. Therefore, at the Country Level, additional provisions can be made to adapt to local conditions as long as these additional provisions are in line with this Grievance Policy.</i> <i>Specific situations include the use of local or national languages and/ or the use of local terms in the stages of submission, response, recording of the complaint or Grievance process, and the use of applicable Indonesian law or customary provisions as a reference in considering decisions or resolutions.</i>	Peninjauan dan Pembaruan Kebijakan <i>Kebijakan Keluh Kesah ini akan ditinjau secara berkala untuk memastikan efektivitas dan relevansinya. Peninjauan dapat dipicu oleh perubahan peraturan atau perkembangan bisnis perusahaan. PT TOLAN TIGA INDONESIA akan menilai kesesuaian Kebijakan Keluh Kesah dan melakukan pembaruan, apabila diperlukan. PT TOLAN TIGA INDONESIA juga akan melakukan konsultasi dengan perwakilan Pekerja dan para pemangku kepentingan dalam meninjau dan memperbarui Kebijakan Keluh Kesah ini.</i> <u>Pemberitahuan</u> <i>Pekerja akan diberitahu mengenai setiap pembaruan atau perubahan pada Kebijakan Keluh Kesah ini. Pelatihan akan diadakan untuk membantu Pekerja memahami setiap perubahan pada Kebijakan Keluh Kesah. Pekerja diharapkan untuk mematuhi Kebijakan Keluh Kesah yang telah diperbarui sejak tanggal pemberitahuan.</i> <u>Adaptasi terhadap Situasi Tertentu</u> <i>Dalam menerapkan Kebijakan Pengaduan ini, mungkin terdapat keterbatasan karena situasi spesifik dimana seluruh perusahaan dibawah Management PT TOLAN TIGA INDONESIA beroperasi. Oleh karena itu, di Tingkat Nasional, ketentuan tambahan dapat dibuat untuk menyesuaikan dengan kondisi setempat selama ketentuan tambahan ini sejalan dengan Kebijakan Keluh Kesah ini.</i> <i>Situasi khusus tersebut termasuk penggunaan bahasa lokal atau nasional dan/ atau penggunaan istilah-istilah lokal dalam tahap pengajuan, tanggapan, pencatatan proses pengaduan atau Keluh Kesah, dan penggunaan hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia atau ketentuan adat sebagai acuan dalam mempertimbangkan keputusan atau penyelesaian.</i>

15	Contact Information <i>For any questions or concerns regarding this Grievance Policy or the Grievance Procedure, Employees, Non-employees, or stakeholders may contact <u>grievances@sipef.com</u>.</i>	Informasi Kontak <i>Untuk pertanyaan atau masalah apa pun mengenai Kebijakan Keluh Kesah ini atau Prosedur Keluh Kesah, Pekerja, Non-Pekerja, atau pemangku kepentingan dapat menghubungi <u>grievances@sipef.com</u>.</i>
----	--	---

Authorized by,



PETER BAYLISS
President Director
Date: 19/09/2025