

# Kebijakan Pengaduan

Socfindo telah mengadopsi kebijakan Pengaduan ini dan mekanisme prosedur pengaduan khusus yang disebutkan dalam Kebijakan ini untuk memastikan bahwa semua pemangku kepentingan baik eksternal maupun internal dapat dengan aman dan secara rahasia menyampaikan keluhan atau pengaduan, dan bahwa ada proses yang adil dan efisien untuk menyelesaikan pengaduan.

Socfindo berkomitmen untuk menyelesaikan konflik apa pun melalui cara damai yang menaikkan martabat orang dan menghormati hak semua orang. Kekerasan dan ancaman tidak memiliki tempat di Socfindo dan segala bentuk kekerasan, pelecehan atau intimidasi terhadap individu atau kelompok mana pun dilarang keras termasuk pembalasan terhadap Pembela Hak Asasi Manusia baik kekerasan maupun non-kekerasan.

Dalam menangani segala keluhan atau pengaduan, Socfindo berkomitmen :

- Untuk mematuhi semua hukum dan peraturan Indonesia yang ada, semua menerima norma-norma Hak Asasi Manusia Internasional sebagaimana diatur dalam Kebijakan Pembela Hak Asasi Manusia dan prinsip-prinsip dasar keadilan, kesetaraan dan kewajaran,
- Semua prosedur pengaduan harus memadai, tidak memihak, independen, cepat dan transparan,
- Untuk memastikan para pemangku kepentingan mengetahui saluran pengaduan dan proses yang terkait dengan mereka dan memahami bagaimana dan di mana menyampaikan pengaduan. Ini termasuk pihak yang buta huruf,
- Semua pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan prosedur pengaduan tertulis dan semua pengaduan tertulis akan menerima tanggapan tertulis,
- Untuk mengikuti dan memenuhi jadwal, tenggat waktu dan jalur penyelesaian yang disepakati, untuk memastikan pihak yang memiliki keluhan terinformasikan akan perkembangan dan hasil keluhannya tersedia dan dikomunikasikan kepada para pemangku kepentingan terkait,
- Sehubungan dengan kategori sensitif pengaduan yang terkait dengan Pelecehan Seksual, Intimidasi dan Kekerasan, Pembela Hak Asasi Manusia dan Whistle Blowers (pengadu rahasia), perlindungan kerahasiaan secara otomatis dipicu dan dibangun ke dalam proses untuk memastikan identitas pengadu dijaga kerahasiaannya,
- Prosedur Pengaduan untuk Pembela Hak Asasi Manusia / *Whistle Blower* harus memenuhi persyaratan sebagaimana tercantum dalam *Lampiran 1 Kebijakan RSPO tentang Perlindungan Pembela Hak Asasi Manusia, Pelapor, Whistleblowers/Pengadu rahasia dan Juru Bicara Masyarakat*,
- Dalam hal ancaman kekerasan atau kerugian pada siapa pun, untuk melakukan semua tindakan yang diperlukan secara sah dalam kekuasaannya untuk melindungi pengadu dari intimidasi, kekerasan atau ancaman terhadap orang mereka,
- Dalam hal pengaduan yang diajukan dapat merupakan kejahatan atau melanggar hukum atau peraturan setempat untuk memberi tahu otoritas tersebut dan menangani perselisihan tersebut sesuai dengan persyaratan hukum nasional.

Socfindo akan memberikan pelatihan komprehensif bagi manajemen dan stafnya tentang isi kebijakan ini. Isi kebijakan ini dan standarnya harus dikomunikasikan dengan jelas kepada seluruh tenaga kerja termasuk jika perlu dipasang di lokasi/bagian yang terlihat dari tempat kerja.

Kebijakan Pengaduan ini berlaku untuk semua karyawan dan perusahaan di bawah kendali Socfindo.

**Diadopsi oleh PT Socfindo  
pada bulan Juni 2019**