 PT WAHANA CITRA NABATI	PROSEDUR	No. Dokumen	WCN/PR-140
		Tanggal	20 Oktober 2022
		Halaman	1/9
		Revisi	2
KELUHAN PENERAPAN SAWIT KEBERLANJUTAN			

1. LATAR BELAKANG

PT. Wahana Citra Nabati (WCN) berkomitmen dalam memproses produk minyak sawit yang berkualitas tinggi dengan menjamin dan menerapkan minyak sawit yang berkelanjutan melalui kebijakan dan bisnis yang strategis.

WCN memandang penggunaan sumber minyak sawit yang mampu tertelusur menjadi langkah penting dalam memproduksi minyak sawit yang sepenuhnya berkelanjutan. Untuk mencapai tujuan ini, kami bekerjasama dengan supplier untuk mempelajari lebih dalam mengenai mereka dan membantu mereka dalam mengadopsi praktek berkelanjutan yang lebih baik dalam bisnis mereka sendiri.

WCN berkomitmen untuk memastikan semua pihak yang berkepentingan memerankan fungsinya dalam pengembangan strategi berkelanjutan kami dan kebijakan yang terkait lainnya. Dengan demikian kami berkomitmen untuk menetapkan prosedur keluhan yang memungkinkan pihak yang berkepentingan dalam menyampaikan keluhan. Semua keluhan dicatat dalam list keluhan dan akan ditangani secepat mungkin, dan semua investigasi dari temuan akan dilaporkan secara transparan secara penuh ke publik.

2. TUJUAN

Tujuan dari prosedur ini adalah untuk memberikan pedoman bagi WCN dalam menerapkan kebijakan keberlanjutan yang berhubungan dengan operasional WCN dan suppliernya. Prosedur ini menjadi rujukan bagi manajemen WCN dalam menangani keluhan dari pihak eksternal, termasuk individu, pemerintah, media dan lembaga swadaya masyarakat. WCN mengakui umpan balik dan masukan dari pihak berkepentingan adalah sangat berharga, karena membantu dalam meningkatkan transparansi dalam rantai pasok kami dan menyediakan sarana untuk memonitor kemajuan penerapan kebijakan keberlanjutan kami. Dalam hal ini, prosedur keluhan kami lebih memilih dialog terbuka dan inklusif dengan pihak berkepentingan.

3. RUANG LINGKUP

Prosedur ini meliputi kegiatan yang terkait penanganan keluhan pihak berkepentingan yang berkenaan dengan penerapan kebijakan berkelanjutan. Prosedur ini termasuk pencatatan keluhan, verifikasi keluhan, pelaksanaan perbaikan, melaporkan hasil verifikasi dan tindakan perbaikan di lapangan, memberikan respon ke pihak yang berkepentingan, mengelola dan memantau tindakan lebih lanjut.

4. DEFINISI

4.1. Keluhan adalah tuduhan, kekhawatiran, atau masalah yang diajukan seseorang atau kelompok kepada WCN untuk ditangani dan diidentifikasi penyelesaiannya.



PT WAHANA CITRA NABATI

PROSEDUR

No. Dokumen

WCN/PR-140

Tanggal

20 Oktober 2022

Halaman

2/9

Revisi

2

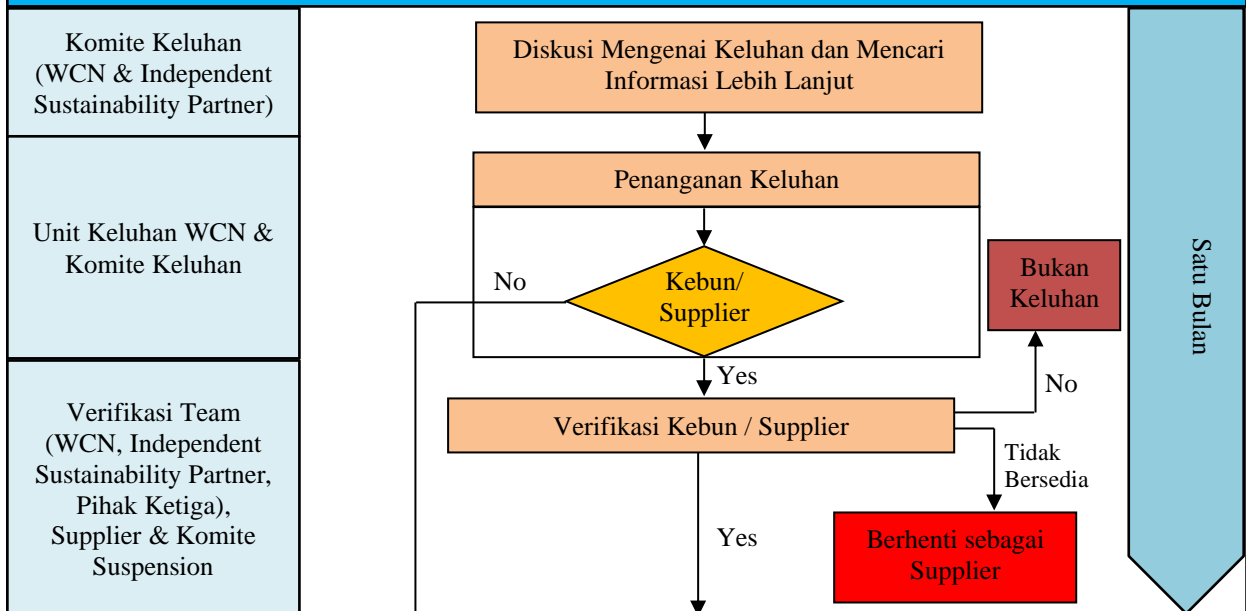
KELUHAN PENERAPAN SAWIT KEBERLANJUTAN

5. DIAGRAM ALIR PROSES KELUHAN

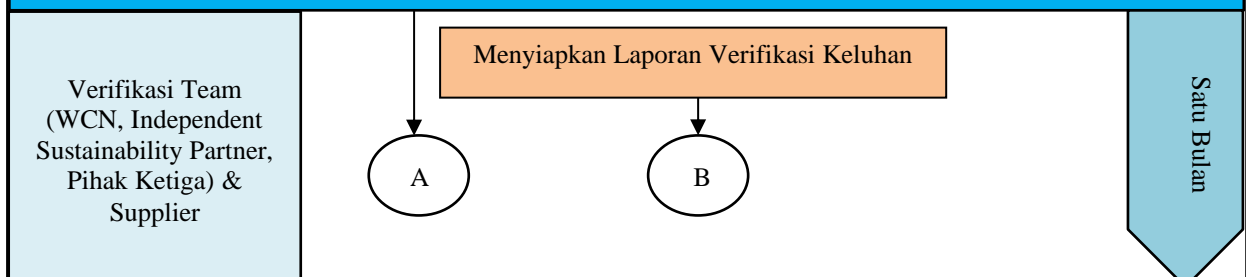
Identifikasi dan Review Potensi Keluhan




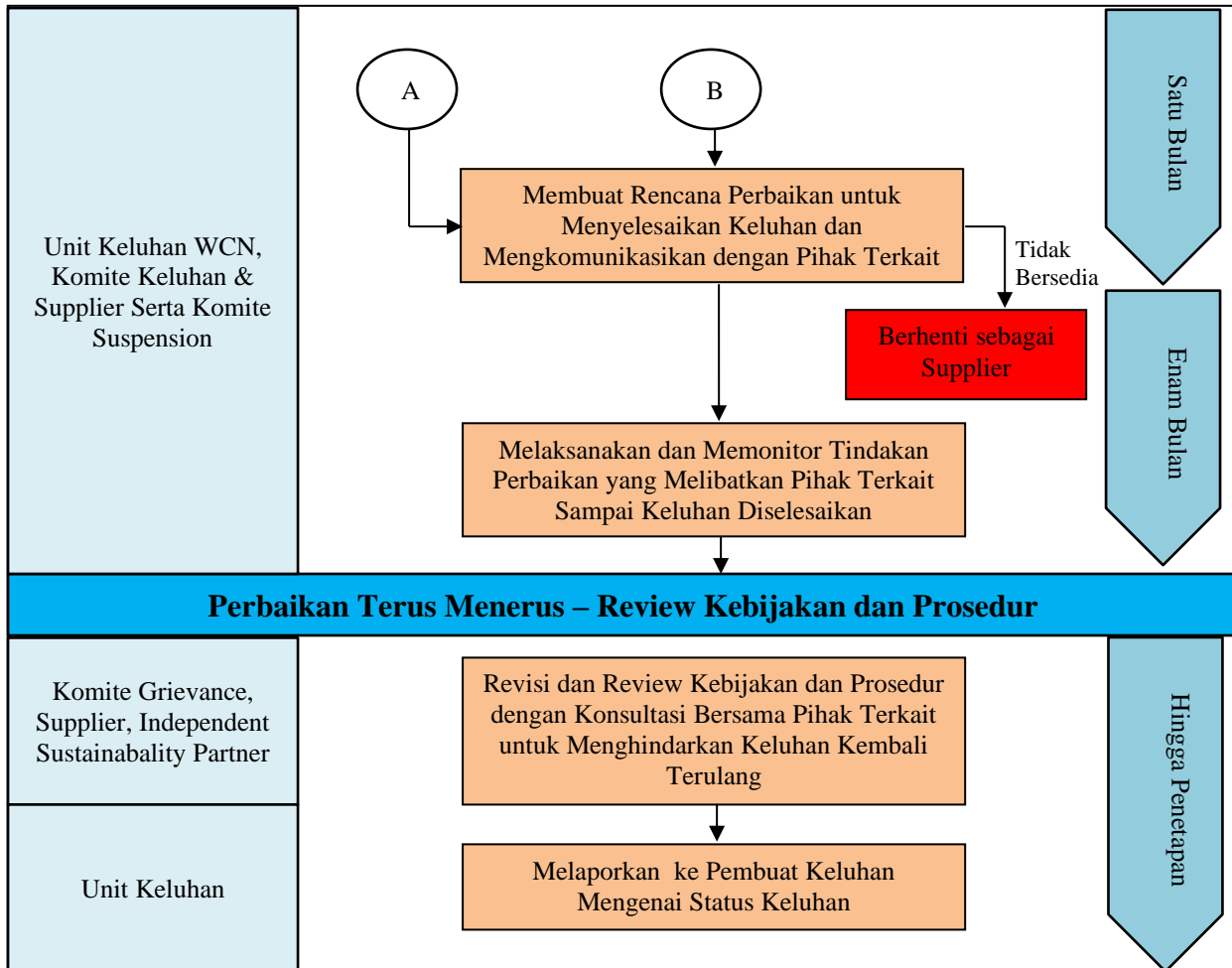
Dialog dengan Pembuat Keluhan Untuk Menangani Keluhan dan Pelaporan



Pengembangan dan Penerapan Rencana Perbaikan




 PT WAHANA CITRA NABATI	PROSEDUR	No. Dokumen	WCN/PR-140
		Tanggal	20 Oktober 2022
		Halaman	3/9
		Revisi	2
KELUHAN PENERAPAN SAWIT KEBERLANJUTAN			



6. PROSEDUR

a. Penerimaan Keluhan

- Keluhan dapat dibuat ke PT. Wahana Citra Nabati melalui:
 - Email ke : comms@wahanacitra.com attn : Lingg Buana.
 - Atau Alamat ke : Jl. Rawa Sumur I Blok EE No. 5 Kawasan Industri Pulogadung Jakarta Timur 13930 Indonesia. Attn : Lingga Buana.
- Keluhan harus disertai dengan informasi sebagai berikut:
 - Nama lengkap pembuat keluhan
 - Nama organisasi (jika ada)
 - Alamat
 - No Telepon / No faksimili / Alamat email (Paling sedikit satu kontak yang bisa dihubungi)
 - Penjelasan keluhan secara detail.
 - Bukti sebagai pendukung keluhan

 PT WAHANA CITRA NABATI	PROSEDUR	No. Dokumen	WCN/PR-140
		Tanggal	20 Oktober 2022
		Halaman	4/9
		Revisi	2

KELUHAN PENERAPAN SAWIT KEBERLANJUTAN

- Perusahaan akan menjamin kerahasiaan terhadap identitas pelapor maupun pihak-pihak yang mempunyai keterkaitan dengan pelaporan keluhan tersebut.
- Perusahaan menjamin perlindungan terhadap pelapor dari segala bentuk ancaman, intimidasi ataupun tindakan yang tidak menyenangkan dari pihak manapun.
- Perusahaan hanya melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan dalam melakukan investigasi pelaporan keluhan.
- Jika keluhan diangkat melalui jalur tidak resmi, misal di media massa, internet dan lainnya, maka akan dicatat sebagai keluhan jika diketahui melanggar kebijakan yang telah ditetapkan atau terkait supplier langsung ataupun tidak langsung yang berhubungan dengan WCN.

b. Pendaftaran Keluhan


Validasi Keluhan

Semua laporan yang diterima melalui jalur komunikasi keluhan atau yang dipublikasi pada media yang memberatkan WCN mengenai pelanggaran kebijakan akan dievaluasi oleh Unit Keluhan WCN dengan menggunakan bantuan Pohon Keputusan Keberlanjutan (Lihat Lampiran A). Jika diperlukan maka Unit Keluhan WCN akan berkoordinasi dengan pembuat keluhan untuk mencari informasi lebih detail dan atau bukti adanya keluhan. Tujuan dari validasi ini adalah untuk mengkonfirmasi masalah yang timbul sebagai kategori keluhan. Kemungkinan hasil dari validasi ini adalah:

- Keluhan tervalidasi
- Keluhan tidak terkait dengan kebijakan NDPE PT. Wahana Citra Nabati, dan jika relevan maka akan diserahkan ke departemen terkait.
- Keluhan tidak tervalidasi dan Unit Keluhan WCN harus membuat konfirmasi tertulis bahwa masalah/ isu yang diangkat bukan termasuk keluhan ke pembuat keluhan melalui jalur resmi WCN.

Pencatatan Keluhan

Ketika validasi menyatakan sebagai keluhan, maka Unit Keluhan WCN harus mencatat dalam daftar keluhan. Komite Keluhan harus menghubungi pembuat keluhan untuk mengkonfirmasi bahwa keluhan telah didaftarkan dalam daftar keluhan melalui jalur resmi WCN.

 PT WAHANA CITRA NABATI	PROSEDUR	No. Dokumen	WCN/PR-140
		Tanggal	20 Oktober 2022
		Halaman	5/9
		Revisi	2

KELUHAN PENERAPAN SAWIT KEBERLANJUTAN

Lingkup Keluhan

Target pengaduan keluhan akan diidentifikasi dalam daftar keluhan:

- (i) PT. Wahana Citra Nabati : yang berhubungan dengan unit operasi WCN
- (ii) Supplier Langsung : yang berhubungan langsung dengan supplier WCN (Mills atau Plantations)
- (iii) Supplier Tidak Langsung : yang berhubungan tidak langsung dengan supplier WCN melalui supplier langsung WCN.


c. Penanganan Keluhan

Keluhan Terhadap PT. Wahana Citra Nabati

- Unit Keluhan WCN harus menyiapkan mengenai laporan keluhan. Laporan ini harus mencakup semua informasi yang diperlukan mengenai keluhan.
- Komite Keluhan yang terdiri dari manajemen WCN dan independent sustainability partner membuat langkah-langkah dalam menyelesaikan keluhan.
- Komite Keluhan menyetujui rencana tindakan perbaikan yang dibuat untuk menyelesaikan keluhan.
- Komite Keluhan harus memonitor implementasi tindakan perbaikan hingga keluhan diselesaikan.
- WCN merevisi prosedur dan kebijakan sesuai dengan perbaikan yang telah dilakukan.
- Unit Keluhan membuat konfirmasi secara tertulis ke pembuat keluhan melalui jalur resmi.

Keluhan Terhadap Supplier Langsung PT. Wahana Citra Nabati

- Unit Keluhan WCN harus menyiapkan mengenai laporan keluhan. Laporan ini harus mencakup semua informasi yang diperlukan mengenai keluhan.
- Komite Keluhan harus menghubungi supplier (melalui bagian Purchasing PT. Wahana Citra Nabati) mengenai keluhan yang terkait supplier.
- Tim Verifikasi bertanggung jawab melakukan investigasi ke supplier/ kebun untuk konfirmasi mengenai kebenaran keluhan yang diterima serta mengumpulkan informasi yang lengkap untuk diserahkan ke Komite Keluhan sebagai bahan pertimbangan dalam penanganan keluhan.
- Tim Verifikasi akan membuat laporan hasil investigasi dan membuat rekomendasi rencana tindakan perbaikan yang akan diserahkan ke Komite Keluhan.
- Komite Keluhan yang terdiri dari manajemen WCN, independent sustainability partner dan supplier membuat langkah-langkah dalam menyelesaikan keluhan.
- Komite Keluhan menyetujui rencana tindakan perbaikan yang dibuat untuk menyelesaikan keluhan.

 PT WAHANA CITRA NABATI	PROSEDUR	No. Dokumen	WCN/PR-140
		Tanggal	20 Oktober 2022
		Halaman	6/9
		Revisi	2

KELUHAN PENERAPAN SAWIT KEBERLANJUTAN

- Komite Keluhan harus memonitor implementasi tindakan perbaikan hingga keluhan diselesaikan.
- Supplier merevisi prosedur dan kebijakan sesuai dengan perbaikan yang telah dilakukan.
- Komite Suspension melakukan penangguhan atau pemberhentian hubungan bisnis kepada supplier yang tidak bekerjasama dalam verifikasi dan menolak melakukan rencana tindakan perbaikan yang diusulkan Komite Keluhan.
- Unit Keluhan membuat konfirmasi secara tertulis ke pembuat keluhan melalui jalur resmi

Keluhan Terhadap Supplier Tidak Langsung PT. Wahana Citra Nabati

- Unit Keluhan WCN harus menyiapkan mengenai laporan keluhan. Laporan ini harus mencakup semua informasi yang diperlukan mengenai keluhan.
 - Komite Keluhan yang terdiri dari manajemen WCN, independent sustainability partner dan supplier membuat langkah-langkah dalam menyelesaikan keluhan.
 - Komite Keluhan menyetujui rencana tindakan perbaikan yang dibuat untuk menyelesaikan keluhan.
 - Komite Keluhan harus memonitor implementasi tindakan perbaikan hingga keluhan diselesaikan.
 - Supplier tidak langsung merevisi prosedur dan kebijakan sesuai dengan perbaikan yang telah dilakukan.
- Komite Suspension melakukan penangguhan atau pemberhentian hubungan bisnis kepada supplier yang tidak bekerjasama dalam verifikasi dan menolak melakukan rencana tindakan perbaikan yang diusulkan Komite Keluhan.
- Unit Keluhan membuat konfirmasi secara tertulis ke pembuat keluhan melalui jalur resmi

7. Riwayat Perubahan Dokumen

No	No. Dok	Nama Dok	No Revisi	Tanggal Revisi	Uraian
1	WCN/PR-140	Keluhan Penerapan Sawit Keberlanjutan	0	1 Maret 2019	Pembuatan Dokumen Baru
2	WCN/PR-140	Keluhan Penerapan Sawit Keberlanjutan	1	1 Oktober 2020	Penghapusan Nomor telfon dan Fax sebagai kontak person
3	WCN/PR-140	Keluhan Penerapan Sawit Keberlanjutan	2	20 Oktober 2022	Penambahan perlindungan pelapor dan menjaga kerahasiaannya. Mengganti Attention person



PT WAHANA CITRA NABATI

PROSEDUR

No. Dokumen

WCN/PR-140

Tanggal

20 Oktober 2022

Halaman

7/9

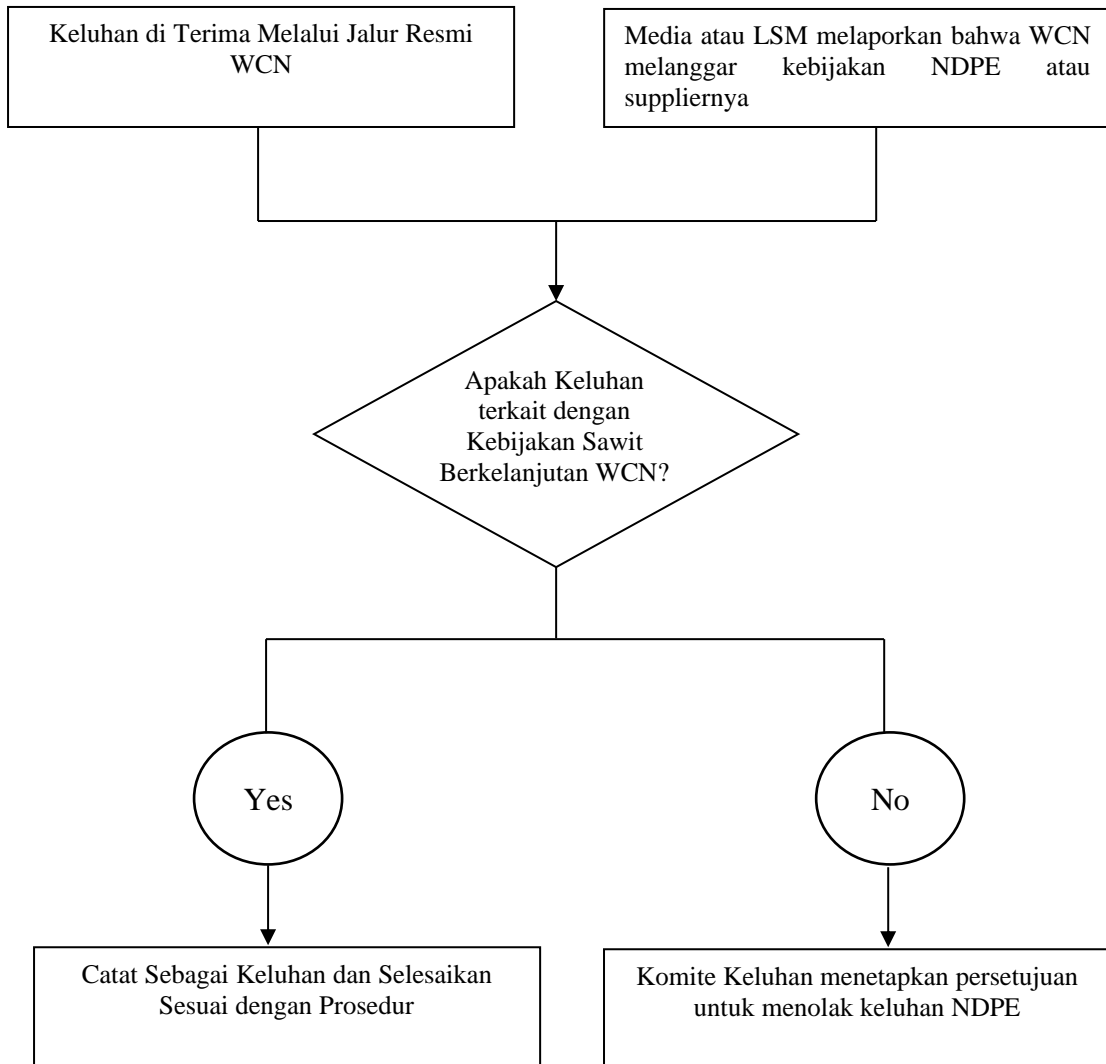
Revisi


2

KELUHAN PENERAPAN SAWIT KEBERLANJUTAN

8. Lampiran

A. Pohon Keputusan Keberlanjutan



 PT WAHANA CITRA NABATI	PROSEDUR	No. Dokumen	WCN/PR-140
		Tanggal	20 Oktober 2022
		Halaman	8/9
		Revisi	2

KELUHAN PENERAPAN SAWIT KEBERLANJUTAN

B. Contoh Laporan Keluhan

1. Latar Belakang Keluhan

Informasi mengenai latar belakang dari keluhan

2. Tujuan

Penjelasan tujuan keluhan dan dasar dari dugaan keluhan

3. Hasil yang Diharapkan

Membuat list hasil yang diinginkan dari keluhan dan penyelesaian keluhan yang diusulkan

4. Investigasi Lapangan

Identifikasi jika verifikasi lapangan perlu dilakukan oleh WCN
Identifikasi isu yang dibutuhkan saat verifikasi lapangan

5. Pelaporan

Hasil verifikasi lapangan dan usulan tindakan perbaikan

C. Contoh Rencana Tindakan Perbaikan Keluhan

No	Target	Tindakan Perbaikan	Orang yang Bertanggung jawab	Batas Waktu	Status

D. Contoh Laporan Investigasi

1. Latar Belakang


Informasi terkait latar belakang keluhan dan temuan investigasi

2. Proses Investigasi / Verifikasi

Metodologi verifikasi, langkah yang diambil selama investigasi dan pengumpulan informasi.

3. Kesimpulan

Membuat kesimpulan untuk masing-masing isu yang diidentifikasi selama verifikasi di dalam Laporan Keluhan

 PT WAHANA CITRA NABATI	PROSEDUR	No. Dokumen	WCN/PR-140
		Tanggal	20 Oktober 2022
		Halaman	9/9
		Revisi	2

KELUHAN PENERAPAN SAWIT KEBERLANJUTAN

4. Rekomendasi

Jika masalah yang dibuat melalui keluhan telah diverifikasi dan disahkan, maka dibuatkan Time Bound Action Plan untuk menangani masing-masing isu yang terjadi.

E. Contoh Daftar Keluhan

No Referensi	Masuk Keluhan	Tanggal Terima Keluhan	Deskripsi Keluhan	Dibuat Oleh	Progress	Status
	Email, Surat, atau Media Umum	DD/MM/YYYY	Penjelasan singkat dari keluhan	Nama Pihak Berkepentingan	Penjelasan singkat progress saat ini	Sedang Berjalan / Lengkap



**Summary Grievance List PT Wahana Citra Nabati
2021 - 2022**

No	Means of Delivery	Reported	Date to Received	Subject	Scope	Stakeholders	Progress	Status
1	Customer report to Supplier	Customer representative	December 11, 2020	Allegations of deforestation in conservation area that is happen is cultivate area Wahana's supply chain.	HCV, HCS, FPIC		11/12/2020: whistle blower raised the grievance to Wahana by email 09/04/2021: Wahana confirm to Harapan Sawit Lestari (HSL) regarding allegarions of deforestation in their cultivate area included HCV and HCS. 16/04/2021: HSL confirmed, the grievance was raised from another their custommer in 2020. They atached file verification of the grievance to Wahana 17/04/2021: Internal meeting regarding grievance 25/04/2021: Wahana and whistle blower discuss regarding grievance 27/04/2021: Wahana respond about file that they raised (Email 27/4). 11/05/2021: HSL confirmed and gave evidence to us for complited the issue. 24/05/2021: Grievance closed.	Close
2	Public Information	AP article	November 25, 2020	Reported there is human right violations in Wahana Supply Chain	Human Right		25/11/2020: Wahana's found an article and realize that object is one of our supplier and directly confirm for clarification 12/01/2021: We suspend purchases to them and removed from our supply chain 16/01/2021: Supplier gave a clarification that violance is not in Indonesia plantations rather than in Malaysia plantations, They ensured, That its no matters because CPO source that supplied is not from Malaysia plantations 25/01/2021: Virtual meeting with supplier regarding the grievance 02/03/2021: They confirmed that will conduct an audit regarding human rights by independent commite (3rd party) 16/04/2021: They gave legal opinion signed by their lawyer 16/07/2021: Audit has not been conducted yet, constrained by pandemic COVID-19 31/12/2021: Wahana strict to NDPE policy, so that we are suspend purchases throughout 2021	Close
3	Customer report to supplier	Customer representative	April 11, 2022	Allegations of forest clearing by palm oil supplier	Forest clearance		11/4/2022 PT WCN received a Grievance regarding land clearing in supplier group's Right to Cultivate areas 12/5/2022 PT WCN conducts follow-up related to customer grievances to related suppliers 12/5/2022 The Supplier Confirmed that the location is outside on their concession.	Close
4	Customer report to supplier	Customer representative	April 11, 2022	Allegations of forest clearing by palm oil supplier	Forest clearance		11/4/2022 PT WCN received a Grievance regarding land clearing in supplier group's Right to Cultivate areas 12/5/2022 PT WCN conducts follow-up related to customer grievances to related suppliers 12/5/2022 The Supplier Confirmed that the location is outside on their concession.	Close
5	Customer report to supplier	Sustainability consultant of the customer	Mei 18, 2022	NDV Report - April 2022 - Wahana Citra Nabati	Deforestation alert		07/06/2022 PT WNC received Grievance regarding Allegation Deforestation at Supplier boundary, which alerts area of about 113 hectares. On 14/06/2022, PT WCN sent an email to Supplier regarding the issue and invited Supplier team to join a virtual meeting to discuss and find a solution to the way that must take. On 27/06/2022, Supplier confirmed that problem, three points the explained to us. 1. The land is land that is in HGU Supplier and not the forest area 2. The land is arable in the form of rubber/coffee plants and shrubs in GRIT (growing crop compensation) by Supplier and land cultivated for palm oil commodities 3. In conducting land clearing Supplier complies with regulations that do not burn. On 05/7/2022, WCN sent a decision tree about the alert to Customer based on SIL email. On 11/07/2022, Customer gave another option to close this problem. The Alternative is to make a formal letter to the Village head to prove that the alert is not HCV/HCS forest area and is arable to the community. On 27/09/2022 SIL, Wahana and customer representative doing meeting online regarding the alerts and gave a due date for solving this case to supplier On 11/10/2022 Supplier gave us an evidence statment letter of the alerts published by village head 20/10/2022 Grievance raiser has discards the grievance and recived the evidence.	Close