

**PROSEDUR KELUHAN UNTUK PENERAPAN KEBIJAKAN WILMAR  
TENTANG TANPA DEFORESTASI, TANPA LAHAN GAMBUT, TANPA  
EKSPLOITASI (NDPE), VERSI PEMBARUAN 2.0  
Juni 2019**

## **1. CAKUPAN DAN LATAR BELAKANG**

Dokumen ini adalah versi pembaruan dari Prosedur Keluhan Wilmar yang awalnya dipublikasikan pada tanggal 22 Januari 2015, yang memungkinkan setiap pemangku kepentingan untuk mengajukan keluhan terhadap pihak manapun dari rantai pasok Wilmar dan/atau operasional kami sendiri. Keluhan adalah komplain, keprihatinan atau masalah yang terkait dengan penerapan kebijakan NDPE kami yang diinginkan seseorang atau suatu kelompok untuk diinvestigasi dan ditangani oleh Wilmar.

Kebijakan NDPE Wilmar<sup>1</sup> dan Prosedur Keluhan ini berlaku untuk operasional kami sendiri, semua pabrik pengolahan (*refineries*), pabrik (*mills*) atau perkebunan yang kami miliki, kelola atau investasikan, terlepas dari pemegang saham; dan semua pemasok pihak ketiga di tingkat Grup<sup>2</sup> dalam rantai pasok kami. Prosedur Keluhan ini telah dirancang untuk mengikuti Prinsip-Prinsip Panduan PBB tentang Bisnis dan Hak-hak Asasi Manusia (*United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights*) terkait kriteria mekanisme keluhan yang efektif. Prinsip-Prinsip Panduan PBB tentang Bisnis dan Hak-hak Asasi Manusia (*United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights*) menetapkan kriteria yang dirancang untuk mendukung mekanisme keluhan non-yudisial yang efektif: legitimasi, aksesibilitas, prediktabilitas, kesetaraan, transparansi, kompatibel dengan hak, sumber pembelajaran berkelanjutan, dan didasarkan pada keterlibatan dan dialog.

Prosedur ini mencakup kegiatan-kegiatan yang terkait dengan penanganan keluhan pemangku kepentingan sehubungan dengan penerapan kebijakan NDPE kami. Ini termasuk pencatatan keluhan, mengambil tindakan untuk memverifikasi klaim, memperbaiki masalah yang terkonfirmasi, melaporkan hasil verifikasi dan tindakan di lapangan, memberikan tanggapan kepada pemangku kepentingan dan mengelola dan memantau semua tindak lanjut. Semua keluhan yang dicatat dalam Prosedur Keluhan harus ditangani tepat waktu, dan semua investigasi dan temuan akan dilaporkan secara transparan melalui pengungkapan publik secara penuh. Untuk memastikan bahwa penerapan Prosedur Keluhan kami adalah sumber pembelajaran berkelanjutan, suatu tinjauan akan dilakukan secara berkala agar terdapat pembelajaran dari studi kasus nyata yang dapat digunakan untuk memperbaiki mekanisme keluhan ini.

Prosedur Keluhan ini terbuka untuk semua pemangku kepentingan, meskipun fokus utamanya adalah untuk menerima keluhan dari sumber eksternal. Untuk pekerja dan masyarakat lokal dengan keluhan tingkat lokal tertentu, masing-masing unit operasional perkebunan dan pabrik kami memiliki prosedur komplain dan keluhan spesifik lokasi, yang telah menjadi persyaratan Prinsip dan Kriteria RSPO sejak 2005. Prosedur spesifik lokasi ini dapat diakses oleh pekerja dan pemangku kepentingan lainnya. Keluhan yang diangkat melalui prosedur spesifik lokasi memiliki proses penyelesaian yang terpisah.

Berdasarkan umpan balik dan masukan yang kami terima dari berbagai pemangku kepentingan selama lima tahun terakhir dalam perjalanan penerapan NDPE kami, kami memperbarui Prosedur Keluhan untuk melengkapi Rencana Berbatas Waktu (*Time Bound Plan/TBP*)<sup>3</sup> dan Pernyataan Bersama kami dengan

---

<sup>1</sup> [Kebijakan Tanpa Deforestasi, Tanpa Lahan Gambut, Tanpa Eksploitasi Wilmar](#). 5 Desember 2013

<sup>2</sup> Pemasok "tingkat Grup" adalah berdasarkan definisi "[Grup](#)" RSPO. Selain itu, interpretasi nasional akan berlaku di masing-masing region. Definisi pemasok "tingkat Grup" kami akan berubah seiring waktu berdasarkan konsultasi dengan pemangku kepentingan.

<sup>3</sup> [Rencana Aksi Wilmar untuk Memperbaiki dan Meningkatkan Penerapan NDPE](#). 5 Oktober 2018

Aidenvironment bersama dengan perusahaan-perusahaan barang konsumsi pendukung<sup>4</sup> yang bertujuan untuk lebih mempercepat penerapan kebijakan NDPE kami diseluruh rantai pasok kami. Pernyataan Bersama tersebut mengumumkan pendekatan keluhan NDP (tanpa deforestasi dan tanpa lahan gambut) baru kami, (Tanggihkan dan Libatkan) yang berlaku mulai Januari 2019. Dalam pendekatan ini, keluhan-keluhan baru dengan bukti terverifikasi atas deforestasi dan/atau pengembangan baru lahan gambut akan menyebabkan penangguhan segera pemasok di tingkat Grup. Pemasok kemudian harus memenuhi kriteria masuk-kembali<sup>5</sup>, yang menjabarkan kriteria minimum yang harus dipenuhi pemasok yang ditanggihkan agar dapat dipertimbangkan Wilmar untuk kembali memasok. Kasus-kasus keluhan yang ada tentang deforestasi dan/atau pengembangan baru lahan gambut yang diajukan sebelum 1 Januari 2019 akan ditangani berdasarkan Prosedur Keluhan yang kami terbitkan pada Januari 2015.

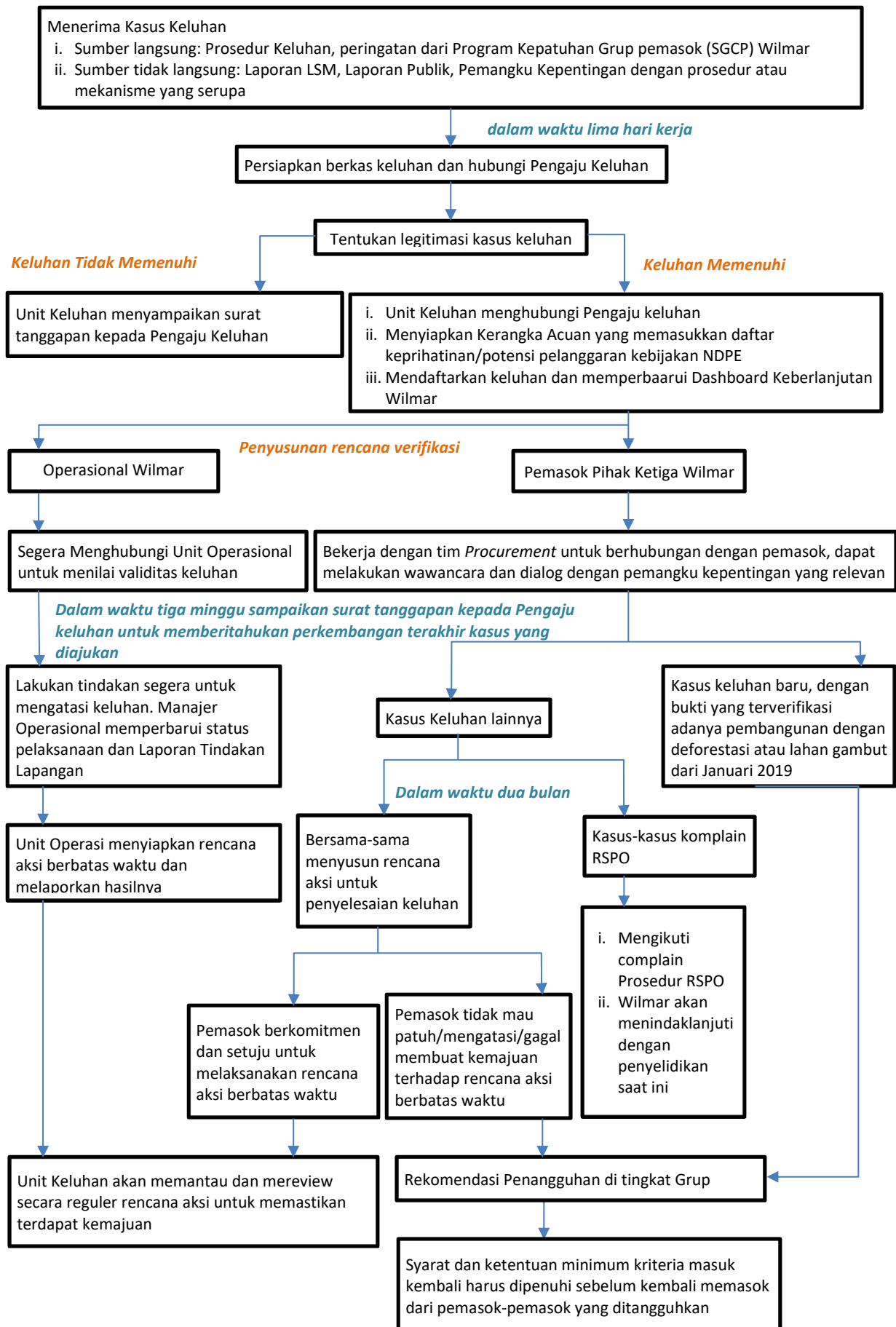
Berdasarkan umpan balik dan masukan dari pemangku kepentingan, kami juga mengembangkan, melalui konsultasi dengan para pemangku kepentingan, sebuah protokol khusus untuk komitmen kebijakan Tanpa Eksploitasi untuk melengkapi Prosedur Keluhan kami. Protokol ini akan mencakup ambang batas untuk penangguhan karena ketidakpatuhan dan kriteria masuk kembali yang harus dipenuhi oleh pemasok yang ditanggihkan agar dapat dipertimbangkan Wilmar untuk kembali memasok. Untuk keluhan terkait dengan masalah Eksploitasi, kriteria khusus untuk masuk kembali sedang dikembangkan melalui proses konsultasi dengan berbagai pemangku kepentingan yang melibatkan organisasi-organisasi ketenagakerjaan, sosial, petani kecil dan hak-hak masyarakat yang ada di Indonesia, Malaysia, dan global pada tahun 2019. Kriteria untuk masuk kembali terkait masalah eksploitasi kemudian akan ditambahkan sebagai addendum Prosedur Keluhan ini. Sampai proses tersebut selesai, kasus keluhan terkait eksploitasi akan tunduk pada Prosedur Keluhan ini dengan persyaratan rencana aksi yang dikembangkan khusus untuk setiap kasus.

---

<sup>4</sup> Pernyataan Bersama dengan Aidenvironment: [Menciptakan Rantai Pasok Bebas Deforestasi Upaya Pemetaan Dan Pelibatan Kelompok Pemasok](#). 7 December 2018

<sup>5</sup> Dalam pernyataan Bersama ini diacu sebagai "Protokol Keterlibatan Ulang"

## 2. PROSEDUR KELUHAN PROCESS FLOW



### 3. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

#### a) Unit Keluhan

- i. Unit Keluhan dibentuk oleh Departemen Keberlanjutan Wilmar yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan dan melakukan semua tugas yang diperlukan agar penerapan Prosedur Keluhan yang diperbarui ini berhasil, termasuk:
  - Menerima, mencatat, mengklasifikasikan, dan melaporkan keluhan pada Tim Verifikasi dan membuat rekomendasi tentang penangguhan dan/atau mencabut penangguhan pada Komite Penangguhan (*Suspension Committee*),
  - Berhubungan dengan pihak manapun yang mengajukan keluhan (*Grievance Raisers*),
  - Mengelola komunikasi, termasuk surat tanggapan kepada Pengaju Keluhan dalam Bahasa asal Keluhan, dan
  - Memantau sumber-sumber publik yang berkaitan dengan Wilmar dan pemasok kami untuk mengidentifikasi potensi keluhan.
- ii. Seorang Koordinator Keluhan penuh waktu telah ditunjuk sejak Januari 2015 untuk mengelola penerapan Prosedur Keluhan yang sedang berlangsung dan mengkoordinasikan tindakan-tindakan dengan manajemen senior Wilmar.

#### b) Komite Penangguhan (*Suspension Committee*)

- i. Komite Penangguhan (*Suspension Committee*) bertanggung jawab untuk membuat keputusan manajemen terkait dengan keluhan.
- ii. Komite Penangguhan (*Suspension Committee*) terdiri atas perwakilan manajemen senior Wilmar, termasuk: Ketua dan Direktur Utama (*Chief Executive Officer*), Direktur Operasi (*Chief Operating Officer*), Direktur Keberlanjutan (*Chief Sustainability Officer*), General Manager- Keberlanjutan Grup, dan Kepala Perdagangan. Ketua dan Direktur Utama (*Chief Executive Officer*) Wilmar mengepalai Komite Penangguhan (*Suspension Committee*).
- iii. Jika diperlukan, Wilmar akan mengundang pengamat pihak ketiga dalam kapasitas penasihat dalam Komite Penangguhan (*Suspension Committee*).

#### c) Tim verifikasi

- i. Tim verifikasi bertanggung jawab untuk menginvestigasi keluhan untuk mengkonfirmasi validitas dan mengumpulkan informasi agar Unit Keluhan dapat berhati-hati dan mengatasi keluhan. Kegiatan ini terutama berupa kajian dan verifikasi data/informasi keluhan yang disediakan oleh pihak eksternal dan, jika diperlukan, melakukan investigasi lapangan untuk mengumpulkan data tambahan untuk mengkonfirmasi validitas keluhan. Tim verifikasi akan menyusun laporan yang menguraikan hasil dari kegiatan verifikasi dan mengeluarkan rekomendasi tindakan, termasuk rencana aksi berbatas waktu.
- ii. Anggota termasuk personal Wilmar, dan/atau organisasi mitra kelestarian independent; dan/atau penyedia layanan dengan keahlian lingkungan atau sosial jika diperlukan. Jika dianggap diperlukan, terutama dalam kasus-kasus terkait dengan eksploitasi pekerja dan masyarakat lokal, Tim Verifikasi dapat mengajak Pengaju Keluhan atau perwakilannya yang telah mendapatkan mandat yang jelas melalui surat penunjukan.

#### d) Pengelolaan Operasional yang dimiliki Wilmar

- i. Untuk operasional yang dimiliki Wilmar, unit operasional yang relevan harus mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan dan/atau mengatasi keluhan; dan melaporkan pelaksanaan dan hasilnya pada Unit Keluhan.

## 4. PROSEDUR

### 4.1 Menerima Kasus Keluhan

#### 4.1.1. Melalui Prosedur Keluhan

a) Keluhan dapat diterima melalui beberapa cara berikut:

Melalui email ke	<a href="mailto:grievance_procedure@wilmar.com.sg">grievance_procedure@wilmar.com.sg</a>
Dengan telepon ke	(603) 2119 9000
Dengan faks ke	(603) 2026 2142
Secara tertulis ke	Wilmar Trading Pte Ltd, 28 Biopolis Road Singapore 138568 Ditujukan kepada: Departemen Keberlanjutan (Koordinator Keluhan)

b) Keluhan harus memasukkan informasi yang ditentukan dibawah ini:

- Nama lengkap
- Nama organisasi (jika ada)
- Alamat
- No. telepon/faks/alamat email (setidaknya salah satu agar dapat dihubungi)
- Deskripsi keluhan secara rinci
- Bukti yang mendukung keluhan
- Permintaan kerahasiaan (confidentiality)

Rincian kontak diminta untuk meminta klarifikasi lebih lanjut terkait keluhan yang diajukan. Jika Pengaju Keluhan meminta agar identitas mereka dirahasiakan, Wilmar dan perwakilannya akan menghormati secara penuh permintaan ini; dan tidak akan membagikan informasi terkait dengan kasus diluar tim investigasi keluhan. Dalam hal Pengaju Keluhan meminta kerahasiaan (*confidentiality*), dan jika kasus tersebut belum masuk dalam ranah publik, keluhan atau bagian dari keluhan hanya akan dibuat tersedia untuk publik melalui pelaporan publik jika Pengaju Keluhan menyetujui dalam bentuk tertulis. Semua pihak dapat menunjuk pihak ketiga untuk menyampaikan keluhan mereka hanya jika pihak ketiga tersebut mengikuti prosedur dan telah diberikan mandat yang jelas. Wilmar juga memungkinkan pengajuan keluhan secara anonim, walaupun hal ini menyulitkan Wilmar untuk meminta klarifikasi lebih lanjut terkait keluhan dan terlibat dalam dialog yang berjalan dengan Pengaju Keluhan.

#### 4.1.2. Melalui temuan dari peringatan dari Program Kepatuhan Kelompok Pemasok Wilmar (SGCP)

Unit Keluhan juga harus mengatasi dan mendaftarkan kasus keluhan yang diterima langsung dari mitra penerapan NDPE Wilmar melalui peringatan dari Program Kepatuhan Kelompok Pemasok Wilmar (SGCP). Peringatan tersebut terutama fokus pada kasus-kasus terkait deforestasi dan/atau pengembangan baru lahan gambut dimana informasi berdasarkan citra satelit mengidentifikasi perubahan penggunaan lahan akan disediakan.

#### 4.1.3. Melalui sumber-sumber tidak langsung lain

Memperhatikan bahwa banyak keluhan yang diajukan dari investigasi lembaga swadaya masyarakat (LSM), pemangku kepentingan (rekan atau pelanggan) yang memiliki prosedur atau mekanisme keluhan yang serupa, dan pemantauan laporan publik, Unit Keluhan dapat juga menerima keluhan melalui saluran sumber tidak langsung tersebut.

### 4.2 Perlindungan Pembela Hak Asasi Manusia, Pengungkap Fakta (*Whistleblower*), Pengadu, dan Juru Bicara Masyarakat

Wilmar tidak memiliki toleransi terhadap ancaman, intimidasi, kekerasan, atau pembalasan terhadap

Pengaju Keluhan atau perwakilannya. Terkait dengan Prosedur Keluhan Wilmar, prinsip-prinsip harus dipatuhi dalam perlindungan Pembela Hak Asasi Manusia, Pengungkap Fakta (*Whistleblower*), Pengadu, dan Juru Bicara Masyarakat, konsisten dengan Bagian 2 dari Kebijakan *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO) tentang Perlindungan Pembela Hak Asasi Manusia, Pengungkap Fakta (*Whistleblower*), Pengadu, dan Juru Bicara Masyarakat ('Kebijakan Pembela Hak Asasi Manusia (*Human Rights Defenders - HRD*) RSPO')<sup>6</sup>, yang menyediakan kerangka kerja untuk memastikan perlindungan bagi mereka yang mengajukan keluhan terhadap Proses Komplain RSPO. Prinsip-prinsip ini terdiri atas:

- a. Penyelesaian Perselisihan yang Damai
- b. Kerahasiaan
- c. Anonimitas jika diminta
- d. Partisipasi dan Persetujuan atas Dasar Informasi yang Diberikan
- e. Konflik Kepentingan
- f. Kesetaraan dan non-diskriminasi
- g. Pencegahan
- h. Perlindungan

### 4.3 Tinjauan keluhan, investigasi, dan penyelesaian

Wilmar berkomitmen untuk tetap berdialog dengan Pengaju Keluhan selama proses berlangsung. Prosedur Keluhan ini dimaksudkan untuk digunakan untuk mengatasi berbagai masalah pemangku kepentingan yang sering melibatkan banyak pihak dengan kepentingan yang saling bertentangan. Sehingga, penyelesaian keluhan kadang-kadang melibatkan proses penyelidikan dan mediasi yang panjang antara berbagai pemangku kepentingan dan akan perlu untuk menerapkan pendekatan yang fleksibel untuk menyelesaikan masalah yang kompleks. Namun, penting agar keluhan ditangani tepat waktu untuk menunjukkan kredibilitas kebijakan NDPE Wilmar. Dalam konteks ini, garis waktu disediakan untuk tahapan kunci dari prosedur ini. Kompleksitas setiap keluhan sangat bervariasi pada kasus-kasus tertentu dan oleh karena itu mungkin perlu untuk menyesuaikan waktu untuk mengakomodasi kompleksitas kasus-kasus tertentu. Jika penyesuaian terhadap garis waktu diperlukan, hal ini harus diberitahukan kepada Pengaju Keluhan.

#### 4.3.1 Tinjauan dan pendaftaran kasus-kasus keluhan

- a) Semua potensi pelanggaran kebijakan NDPE yang menjadi perhatian Unit Keluhan melalui Prosedur Keluhan akan dinilai untuk menentukan pemenuhan syarat Prosedur Keluhan.
- b) Dalam waktu lima hari kerja setelah menerima keluhan, Unit Keluhan akan menyiapkan berkas keluhan dan menghubungi Pengaju Keluhan. Jika dinilai bahwa keluhannya tidak memenuhi syarat, Unit Keluhan harus menyampaikan Surat Tanggapan kepada Pengaju Keluhan. Jika Unit Keluhan menilai bahwa keluhan tersebut memenuhi syarat, Unit Keluhan akan secara resmi menyampaikan tawaran untuk melakukan dialog sehubungan dengan keluhan dengan Pengaju Keluhan. Pada tahap pelibatan awal ini, Unit Keluhan akan meminta konfirmasi dari Pengaju Keluhan tentang siapa perwakilan mereka selama proses peninjauan keluhan; perwakilan ini dapat termasuk LSM mitra atau fasilitator pihak ketiga. Unit Keluhan akan menyimpan semua file dan dokumen yang relevan, termasuk korespondensi yang dikelola secara internal dan eksternal.
- c) Unit Keluhan dengan Tim Verifikasi akan menyiapkan Kerangka Acuan (TOR) yang memuat daftar keprihatinan semua pemangku kepentingan/potensi pelanggaran kebijakan NDPE yang membutuhkan investigasi. Dialog dengan Pengaju Keluhan akan dijaga selama proses ini untuk menjaga akuntabilitas atas pelaksanaan prosedur keluhan yang adil.
- d) Unit Keluhan mendaftarkan keluhan yang memenuhi syarat dalam daftar keluhan dan mengklasifikasikan ruang lingkup keluhan dengan mengidentifikasi bagian-bagian dari kebijakan NDPE yang relevan dengan keluhan tersebut. Unit Keluhan harus menyimpan daftar

---

<sup>6</sup> [Kebijakan RSPO tentang Perlindungan Pembela Hak Asasi Manusia, Pengungkap Fakta \(\*Whistleblower\*\), Pengadu dan Juru Bicara Masyarakat](#) 2018.

keluhan yang terbaru yang merinci semua keluhan yang ditangani sesuai dengan prosedur ini. Daftar keluhan akan diedarkan ke Komite Penanggulangan (*Suspension Committee*) dan manajemen senior Wilmar dan diperbarui secara berkala di [Dashboard Kelestarian Wilmar](#).

#### 4.3.2 Memverifikasi keluhan

##### 4.3.2.1 Untuk semua kasus yang memenuhi syarat:

- a) Suatu rencana verifikasi dikembangkan untuk menilai kasus tersebut. Jika ditentukan bahwa tindakan lapangan diperlukan, rencana verifikasi akan menentukan lokasi yang akan dikunjungi selama verifikasi lapangan, menentukan garis waktu untuk pekerjaan verifikasi, personel dan bidang keahlian yang diperlukan untuk melakukan verifikasi dan metodologi yang akan diterapkan selama verifikasi.
- b) Hasil dari tinjauan bukti dokumenter, wawancara, dan informasi lain yang dikumpulkan selama proses verifikasi lapangan didokumentasikan. Untuk setiap konsultasi pemangku kepentingan, ini termasuk tabel pemangku kepentingan anonim yang diwawancarai dengan rincian yang relevan (daftar peran/posisi, jenis kelamin, kebangsaan, jumlah yang diwawancarai).

##### 4.3.2.2 Untuk kasus yang terkait dengan operasional Wilmar sendiri:

- a) Unit Keluhan akan segera menghubungi unit operasional Wilmar terkait untuk meminta pertemuan dan/atau kunjungan lapangan untuk menilai validitas masalah yang diangkat sebagai keluhan. Jika kunjungan lapangan dilakukan, Tim Verifikasi harus menyelesaikan laporan verifikasi yang memberikan kesimpulan tentang validitas dan tingkat keluhan, disertai dengan rencana aksi berbatas waktu yang direkomendasikan jika diperlukan.
- b) Dalam waktu tiga minggu, Unit Keluhan akan mengirimkan Surat Tanggapan kepada Pengaju Keluhan dengan perkembangan terbaru kasus ini.

##### 4.3.2.3 Untuk kasus yang terkait dengan pemasok pihak ketiga Wilmar:

- a) Unit Keluhan akan bekerja dengan Tim *Procurement* Wilmar untuk berhubungan langsung dengan pemasok.
- b) Unit Keluhan dapat melakukan wawancara dan dialog dengan pemangku kepentingan terkait; dan jika perlu, mengumpulkan data tambahan untuk membuktikan validitas keluhan.
- c) Jika memungkinkan dan jika perlu, Wilmar akan mendorong pemasok untuk berhubungan langsung dengan Pengaju Keluhan dan memantau dialog antara para pihak.
- d) Dalam waktu tiga minggu, Unit Keluhan akan mengirimkan Surat Tanggapan kepada Pengaju Keluhan dengan perkembangan terbaru kasus ini.
- e) Efektif mulai Januari 2019, untuk kasus keluhan baru deforestasi atau pengembangan baru lahan gambut dengan bukti terverifikasi (dikonfirmasi dengan penginderaan jauh, termasuk citra satelit, dan/atau verifikasi lapangan), rekomendasi penanggulangan segera di tingkat Grup akan dikeluarkan pada Komite Penanggulangan (*Suspension Committee*). Setiap rekomendasi dari Unit Keluhan tentang penanggulangan segera yang timbul dari bukti jelas deforestasi harus secara otomatis diterima oleh Komite Penanggulangan (*Suspension Committee*).

#### 4.3.3. Mengatasi Keluhan Melalui Rencana Aksi Berbatas Waktu

##### 4.3.3.1 Untuk kasus yang diverifikasi terkait dengan operasional Wilmar sendiri:

- a) Jika ditentukan bahwa tindakan lapangan diperlukan untuk menyelesaikan keluhan di dalam operasional Wilmar sendiri, Unit Keluhan harus memberi tahu Manajer Operasional terkait yang meminta mereka untuk mengambil langkah/tindakan yang diperlukan di lapangan untuk menyelesaikan keluhan tersebut.
- b) Tindakan di lapangan untuk menyelesaikan keluhan harus segera dilakukan dan Manajer Operasional yang relevan diharuskan untuk memberikan pembaruan tentang status pelaksanaan dan laporan hasil (Laporan Tindakan Lapangan) pada Unit Keluhan. Dalam waktu satu bulan, Manajer Operasional yang relevan harus menyiapkan rencana aksi berbatas waktu dan memulai

langkah/tindakan di lapangan untuk menyelesaikan keluhan dan melaporkan hasilnya kepada Tim Verifikasi dan Unit Keluhan.

4.3.3.2 Untuk kasus terverifikasi yang berkaitan dengan pemasok pihak ketiga Wilmar:

- a) Dalam waktu dua bulan setelah memverifikasi keluhan, Unit Keluhan akan menyusun rencana aksi yang disepakati bersama dengan pemasok pihak ketiga untuk penyelesaian keluhan. Unit Keluhan bertanggung jawab untuk menyusun rencana aksi untuk mengatasi setiap keluhan yang terverifikasi dengan bantuan Tim Verifikasi dan akan mewajibkan pemasok yang relevan untuk melakukan langkah-langkah yang diperlukan/sesuai untuk menyelesaikan masalah yang diangkat dalam rencana aksi yang berbatas waktu. Unit Keluhan akan secara teratur meninjau rencana aksi yang berbatas waktu untuk memastikan bahwa kemajuan telah dibuat terhadap rencana yang disepakati.
- b) Jika pemasok tidak menunjukkan kesediaan untuk mematuhi atau menyelesaikan ketidakpatuhan atau gagal membuat kemajuan terhadap rencana aksi yang berbatas waktu, Unit Keluhan akan menyampaikan laporan kasus kepada Komite Penangguhan (*Suspension Committee*) untuk keputusan tentang penangguhan hubungan bisnis dengan pemasok pihak ketiga yang relevan di tingkat Grup (lihat bagian 5).
- c) Untuk kasus deforestasi atau pengembangan baru lahan gambut mulai 1 Januari 2019, setelah terverifikasi dan terkonfirmasi dengan pemasok yang bersangkutan, akan mengakibatkan penangguhan segera. Unit Keluhan akan terus bekerja dengan pemasok yang ditangguhkan untuk memberikan kesempatan untuk bergerak menuju kepatuhan melalui rencana aksi yang berbatas waktu.
- d) Kasus-kasus keluhan eksploitasi pekerja dan masyarakat akan fokus pada keterlibatan dengan pemasok untuk memastikan bahwa ada akuntabilitas dan kehati-hatian yang memadai yang diambil ketika berhubungan dengan anggota masyarakat dan/atau pekerja dan bahwa tindakan berbatas waktu untuk memenuhi kepatuhan telah ditetapkan. Penangguhan dalam kasus ini dapat direkomendasikan jika pemasok gagal memenuhi tindakan berbatas waktu untuk kepatuhan dan semua upaya.

4.3.3.3. Jadwal pemantauan dan evaluasi yang regular akan disusun untuk memeriksa kemajuan semua Rencana Aksi sehubungan dengan keluhan yang diterima dan akan diawasi oleh Unit Keluhan.

- a) Untuk operasional Wilmar sendiri, Manajer Operasional yang relevan harus memantau kemajuan dalam melakukan rencana aksi yang terkait dengan kasus-kasus keluhan dalam operasional masing-masing.
- b) Untuk pemasok pihak ketiga, jadwal pemantauan dan evaluasi akan dilaksanakan oleh Tim Verifikasi untuk semua kasus di mana rencana aksi dibuat.
- c) Setelah kasus keluhan yang melibatkan pemasok pihak ketiga diselesaikan, Wilmar akan mendorong pemasok pihak ketiga dan Pengaju Keluhan untuk melanjutkan dialog langsung.

#### **4.4 Mengatasi Ketidakpuasan dan Proses Banding**

- a) Semua Pengaju Keluhan yang tidak puas dengan tanggapan tertulis dari Unit Keluhan dapat mengirimkan pemberitahuan tertulis tentang ketidakpuasan mereka kepada General Manager untuk Keberlanjutan Grup (GM-Keberlanjutan Grup) Wilmar dengan memberikan informasi tentang masalah-masalah yang mereka anggap belum ditangani secara memadai.
- b) Bila perlu, GM-Keberlanjutan Grup, dengan bantuan Tim Verifikasi dan/atau Unit Keluhan, dapat melakukan tindakan berikut:
  - Mengundang Pengaju Keluhan untuk mendapatkan penjelasan langsung.
  - Bila sesuai dan relevan, memberikan peluang dan akses pada Pengaju Keluhan untuk melakukan verifikasi silang di lapangan dan menyerahkan laporan alternatif kepada Unit Keluhan.
  - Bersama dengan Pengaju Keluhan membahas opsi lain yang mungkin dilakukan untuk



- menyelesaikan masalah yang tersisa.
- Melibatkan pengamat independen eksternal (mis., Ahli atau pemangku kepentingan penting yang relevan) dalam proses verifikasi.
- c) Jika setelah melalui langkah 4.4 (a) dan 4.4 (b) seorang Pengaju Keluhan masih tidak dapat menerima keputusan Unit Keluhan tentang kasus keluhan, mereka dapat mengajukan banding. Banding harus disampaikan melalui kontak resmi yang tersedia pada bagian 4.1.1 di atas, yang ditujukan sebagai “Banding” dan memasukkan penjelasan tentang alasan mengajukan banding. Unit Keluhan kemudian akan menghubungi Pengaju Keluhan bahwa sudah menerima pengajuan banding dalam waktu lima hari kerja setelah pengajuan.
- d) Tinjauan banding akan dilakukan dan akan disampaikan kepada Pengaju Keluhan dalam waktu satu bulan setelah diterima.

#### **4.5 Memantau proses penanganan keluhan**

- a) Unit Keluhan akan mencatat dan memantau perkembangan penanganan keluhan terhadap kerangka waktu dan waktu tanggapan yang sudah ditetapkan sebagaimana diatur dalam dokumen ini.
- b) Memantau kemajuan secara tepat waktu dari rencana aksi dan/atau rencana aksi berbatas waktu adalah bagian dari jadwal pemantauan dan evaluasi sebagaimana diatur dalam bagian 4.3.3.3.

#### **4.6 Komunikasi**

- a) Wilmar akan memberi kabar terbaru pada Pengaju Keluhan selama tahap-tahap kunci pengembangan kasus, yaitu, setelah menerima Kasus Keluhan, proses verifikasi, penyusunan rencana aksi berbatas waktu, dan penutupan kasus.
- b) Hambatan untuk mengakses dukungan setelah keluhan diajukan akan ditangani berdasarkan kasus per kasus melalui hal-hal berikut.
- (i) Menetapkan titik akses untuk pihak yang mengeluh melalui pihak ketiga yang tertanam dalam masyarakat. Ini bisa berupa LSM atau pihak ketiga yang dapat memberikan nasihat keuangan dan legal.
  - (ii) Memberikan bantuan dengan sumberdaya untuk Pengaju Keluhan yang tidak memahami proses keluhan, memiliki hambatan bahasa, buta huruf atau tidak mampu melakukan perjalanan ke pertemuan.
  - (iii) Suatu komitmen untuk mengadakan pertemuan terkait di tingkat desa/masyarakat agar dapat diakses oleh mereka yang tidak bisa bepergian.
- c) Apabila pemangku kepentingan memerlukan akses ke sumberdaya pakar tentang hak asasi manusia dan informasi teknis untuk memungkinkan mereka terlibat dalam keluhan berdasarkan persyaratan yang adil, terinformasi dan menghormati, pemangku kepentingan memiliki hak untuk melibatkan ahli luar yang independen dari Wilmar, yang dapat mencakup mediasi dan ahli konsiliasi lainnya.
- d) Wilmar akan memberikan kepada Pengaju Keluhan sarana akses yang jelas kepada staf Wilmar selama proses Keluhan untuk bertanya mengenai status kasus Pengaju Keluhan.
- e) Apabila keputusan berdampak pada seluruh masyarakat, masyarakat akan diperbolehkan untuk menunjuk badan pembuat keputusan sebagai perwakilan, dan Wilmar akan menghormati keputusan badan tersebut di mana keputusan itu dibuat atas nama komunitas yang relevan.
- f) Wilmar akan melaporkan tinjauan keluhan, investigasi dan resolusi. Kecuali jika kerahasiaan diminta oleh Pengaju Keluhan, informasi berikut akan dilaporkan secara publik untuk setiap keluhan: ringkasan, tanggal pengajuan, masalah (misalnya, membuka gambut, menahan dokumen), Pengaju Keluhan (misalnya LSM, anggota masyarakat, pekerja), apakah keluhan telah dinilai dan jenis penilaian (mis. internal, pihak ketiga), dan keluaran. Wilmar akan melaporkan tanggal penyelesaian atau jika kasus Keluhan masih dalam pemantauan.
- g) Mulai Q1 2019, kasus-kasus baru akan ditentukan tindakan berbatas waktu yang harus dilakukan agar pemasok tetap atau masuk kembali dalam rantai pasokan kami.

## 5. PENANGGUHAN DAN PELIBATAN KEMBALI PEMASOK PIHAK KETIGA

### 5.1. Prosedur Penangguhan

5.1.1 Prosedur penangguhan spesifik untuk deforestasi dan pengembangan baru lahan gambut “Tanggihkan dan Libatkan”

- a) Dalam pendekatan “Tanggihkan dan Libatkan” yang mulai berlaku Januari 2019, keluhan baru deforestasi atau pengembangan baru lahan gambut dengan bukti terverifikasi akan menyebabkan penangguhan segera pemasok di tingkat Grup.

5.1.2 Prosedur penangguhan untuk Keluhan Lain

- a) Dalam setiap langkah proses untuk mengatasi ketidakpatuhan, mungkin menjadi jelas bahwa pemasok tidak bersedia melakukan tindakan yang diperlukan untuk mematuhi kebijakan NDPE. Apabila kemajuan belum dibuat sesuai dengan rencana aksi yang berbatas waktu, Unit Keluhan akan menyerahkan kasus keluhan kepada Komite Penangguhan (*Suspension Committee*) yang akan menentukan tindakan perbaikan yang sesuai yang mungkin mencakup penangguhan hubungan bisnis dengan pemasok yang tersebut.

5.1.3 Kasus Keluhan yang diinvestigasi melalui mekanisme eksternal

- a) Hasil kasus keluhan yang diinvestigasi melalui mekanisme eksternal (misalnya Prosedur Keluhan RSPO, Kantor Penasihat Kepatuhan (*Office of Compliance Advisor*)/Ombudsman (CAO), dll.), yang keluarannya tidak memastikan kepatuhan dengan kebijakan NDPE Wilmar, akan dikenai tinjauan internal, dan jika relevan, rekomendasi terpisah tentang penangguhan untuk pemasok akan dibuat oleh Unit Keluhan. Ini tidak termasuk keluhan yang disampaikan kepada Wilmar di mana bukti yang terverifikasi menunjukkan bahwa pemasok telah terlibat dalam deforestasi atau pengembangan baru lahan gambut mulai 1 Januari 2019, yang akan mengakibatkan penangguhan segera pemasok di tingkat Grup.
- b) Sebagai anggota RSPO, kami mengakui dan menghormati Sistem Keluhan RSPO di mana Wilmar telah memiliki komitmen. Untuk menghindari duplikasi upaya, dan berpotensi mengganggu dalam proses RSPO, kami memiliki anggapan untuk tidak melakukan investigasi paralel jika ada keluhan tertentu yang sedang diselidiki oleh Sistem Keluhan RSPO sesuai dengan prosedur RSPO. Namun, Wilmar dapat mengambil keputusan untuk melanjutkan dengan investigasi yang bersamaan di mana RSPO memiliki kasus dan investigasi keluhan terkait yang sedang berlangsung, ini berpotensi mencakup kasus-kasus komplain RSPO di mana komplain tersebut belum terselesaikan dengan memuaskan Pengaju Keluhan.
- c) Ini tidak termasuk keluhan yang diajukan ke Wilmar di mana bukti yang terverifikasi menunjukkan bahwa pemasok telah terlibat dalam deforestasi atau pengembangan baru lahan gambut mulai 1 Januari 2019, yang akan mengakibatkan penangguhan segera pemasok di tingkat Grup.<sup>3</sup>

### 5.2. Melanjutkan pasokan (*sourcing*) dari pemasok pihak ketiga yang ditangguhkan

- a) Wilmar dapat mempertimbangkan untuk melanjutkan pasokan dari pemasok yang ditangguhkan karena deforestasi dan/atau pengembangan baru lahan gambut. Kriteria masuk kembali harus menetapkan syarat dan ketentuan minimum yang harus dipenuhi oleh pemasok yang ditangguhkan agar dapat dipertimbangkan Wilmar untuk kembali memasok.
- b) Pemasok pihak ketiga yang ditangguhkan lainnya dapat dilibatkan kembali berdasarkan kasus per kasus. Kami hanya akan melanjutkan bisnis dengan pemasok tersebut (di tingkat Grup) jika mereka mampu menunjukkan kemajuan nyata dalam melaksanakan rencana aksi yang dapat diterima untuk menunjukkan kepatuhan terhadap kebijakan NDPE Wilmar. Jika pemasok yang telah ditangguhkan dapat menunjukkan kemajuan nyata dan komitmen dalam menerapkan rencana aksi yang dapat diterima untuk memulihkan pelanggaran terhadap kebijakan NDPE kami, Unit Keluhan akan merujuk

kasus tersebut kembali ke Komite Penangguhan (*Suspension Committee*) untuk mempertimbangkan dimulainya kembali hubungan bisnis dengan pemasok.

- c) Jika Unit Keluhan menilai bahwa semua persyaratan untuk pelibatan kembali telah dipenuhi, laporan kasus dengan rekomendasi untuk memulihkan kembali hubungan bisnis dengan pemasok pihak ketiga yang relevan harus diberikan kepada Komite Penangguhan (*Suspension Committee*).
- d) Pemulihan hubungan bisnis akan dikomunikasikan secara tertulis kepada pemasok pihak ketiga setelah persetujuan diterima dari Komite Penangguhan (*Suspension Committee*).
- e) Untuk pemasok yang ditangguhkan diizinkan masuk kembali ke rantai pasokan, jika terverifikasi bahwa ada kegagalan signifikan dalam pelaksanaan rencana aksi, Unit Keluhan akan menyarankan kepada Komite Penangguhan (*Suspension Committee*) untuk segera memberlakukan kembali penangguhan tersebut.