

## SUMMARY OF GRIEVANCES

The Company has a Grievance Mechanism policy in place with various managers identified to be responsible for managing the grievance process which includes managing the process in an area or sector, clarification and verification of the evidence, preparation of the documentation, determining the form of settlement, discussion to reach agreement with the complainant and monitoring of the measures of settlement. The complainant can express their grievance orally, via e-mail, SMS or via the call center.

PT. Toba Pulp Lestari has received 13 resolved complaints in the year of 2020.

## SUMMARY OF GRIEVANCES

No	Date Received	Issues	Risk Category	Action	Status
January					
1	07/01/2020	Tanaman PKR yang kurang perawatan (pohon tanaman Eucalyptus bercabang dan banyak gulma/semak yang sudah tinggi) di Desa Huta Tinggi Sektor AER	Low	Tindakan penyelesaian yang dilakukan TPL adalah dengan menghubungi pelapor dan menyampaikan bahwa TPL telah mengendalikan gulma/semak yang tumbuh di sekitaran pohon Eucalyptus dengan melakukan spraying. Sedangkan tanaman yang bercabang sedang dalam proses monitoring tim plantation.	Closed
March					
2	09/03/2020	Tidak dapat mengirimkan CV untuk lamaran pekerjaan ke Email Rekrutmen TPL	Low	Tindakan penyelesaian yang dilakukan TPL adalah dengan menghubungi pelapor dan menyampaikan bahwa perbaikan Email Recruitment telah dilakukan (sebelumnya kotak masuk email sudah penuh dan tidak dapat menerima email masuk lagi)	Closed
3	21/03/2020	Info progres lamaran kerja (fresh graduate - S1 Teknik Industri) yang sudah dimasukkan ke kantor estate AER pada Juni 2019	Low	Tindakan penyelesaian yang dilakukan TPL adalah dengan melakukan pengecekan untuk kebutuhan tenaga kerja berlatarbelakang Teknik Industri. Setelah dilakukan pengecekan ternyata kebutuhan tenaga kerja untuk saat ini belum ada. Kemudian data lamaran kerja ybs. masuk di database recruitment, sehingga jika kedepan ada kebutuhan, maka akan diproses lebih lanjut	Closed
4	26/03/2020	Adanya kasus tabrak lari oleh supir logging truck, sehingga menyebabkan korban meninggal	High	Tindakan penyelesaian yang dilakukan adalah TPL telah menghubungi pihak kontraktor PT CSM (Cahaya Surya Mas) yang merupakan mitra TPL agar dapat mengirimkan anggota Humasnya untuk menemui keluarga korban dan melanjutkan proses penyelesaian laporan ini	Closed

## SUMMARY OF GRIEVANCES

No	Date Received	Issues	Risk Category	Action	Status
<b>April</b>					
5	07/04/2020	info progres lamaran kerja anak pelapor (lulusan SMK listrik) dan permintaan untuk segera memproses pengajuan lamaran pekerjaan tersebut	Low	Tindakan penyelesaian yang dilakukan TPL adalah dengan melakukan pengecekan untuk bagian tersebut. Kemudian pengajuan lamaran pekerjaan tersebut telah diproses dan anaknya telah diterima bekerja di TPL	Closed
6	20/04/2020	Terjadinya pemotongan antrean truk logging (PT Mas Express) oleh PT lain untuk antrean loading	Low	Tindakan penyelesaian yang dilakukan TPL adalah dengan menghubungi section <i>Weight Bridge</i> , untuk menanyakan mengapa ada truk yang memotong antrian, kemudian jawaban tersebut telah disampaikan kepada pelapor bahwa saat antrean truk yang bersangkutan mendapat giliran, supir truk tidak berada di tempat sehingga pemotongan antrean terjadi. Namun jika masalah tidak terulang kembali, maka akan segera ditindaklanjuti oleh pihak yang berwenang.	Closed

## SUMMARY OF GRIEVANCES

No	Date Received	Issues	Risk Category	Action	Status
<b>June</b>					
7	09/06/2020	Adanya pengutipan uang oleh Organisasi Masyarakat (FKPPI) kepada supir truk untuk biaya penyemprotan.	Medium	Tindakan penyelesaian yang dilakukan TPL adalah meminta bantuan kepada Polres dan Danramil untuk ikut melakukan pertemuan dengan FKPPI terkait pengutipan uang yang mereka lakukan, hasil dari diskusi tersebut adalah menyatakan secara tegas untuk tidak lagi melakukan pengutipan. Kemudian TPL juga telah menyampaikan hal ini kepada pelapor.	Closed
8	22/06/2020	Dugaan longsornya tanah pada sawah masyarakat yang disebabkan oleh kegiatan operasional TPL di Bulu Silape	Low	Tindakan penyelesaian yang dilakukan TPL adalah dengan melakukan pemetaan untuk rencana pengaspalan jalan dan rencana pembentukan sawah. Peta tersebut juga sudah diserahkan ke Kepala Desa setempat. Kepala Desa dan Masyarakat setempat akan mengidentifikasi pemilik lahan/areal tersebut. Proses penyelesaian ini juga telah disampaikan kepada pelapor.	Closed

## SUMMARY OF GRIEVANCES

No	Date Received	Issues	Risk Category	Action	Status
<b>August</b>					
9	03/08/2020	Dugaan pencemaran air di sawah masyarakat dikarenakan kotoran babi dari bekas kandang babi di PBT	High	Pada kasus ini pelapor meminta TPL melakukan pembangunan tembok pembatas antara sawahnya dengan kandang PBT. Pihak TPL telah menyetujuinya hal tersebut. Sehingga pada Bulan Oktober 2020 telah dilakukan pembuatan tembok pembatas sesuai dengan permintaan pelapor dan telah selesai dibangun dan disaksikan oleh pelapor.	Closed
<b>November</b>					
10	09/11/2020	Banyaknya debu yang berterbangan di sekitar timbangan akibat truk logging dan pulp yang lalu lalang mengakibatkan rasa tidak nyaman pelanggan di salah satu rumah makan.	Medium	Tindakan penyelesaian yang dilakukan TPL adalah TPL langsung melakukan pengecekan dan memastikan bahwa truk penyiram jalan akan tetap beroperasi seperti biasanya dan hal ini tidak akan terulang kembali.	Closed
11	20/11/2020	Pembayaran PKR untuk tahun pertama di Desa Lumban Sinaga Kecamatan Pangaribuan belum dilakukan	Low	Tindakan penyelesaian yang dilakukan TPL adalah dengan mengirimkan dokumen pembayaran ke <i>Head Office</i> TPL di Porsea dan akan diproses di Bagian Accounting untuk dapat segera dibayarkan ke pemilik lahan PKR.	Closed

## SUMMARY OF GRIEVANCES

No	Date Received	Issues	Risk Category	Action	Status
<b>November</b>					
12	26/11/2020	Penyampaian rasa kecewa oleh wartawan platmerahnews.com kepada TPL karena tidak tepat waktu janji untuk melakukan liputan kegiatan serah terima bantuan pembukaan jalan pertanian Desa Sidagal, Kecamatan Siatas Barita, Tapanuli Utara	Low	Tindakan penyelesaian yang dilakukan oleh TPL adalah dengan menghubungi <i>section</i> Corpcomm untuk berdiskusi secara langsung kepada wartawan terkait dan telah mencapai kesepakatan bersama serta penyelesaian kesalahpahaman agar hal ini tidak terulang kembali.	Closed
<b>December</b>					
13	10/12/2020	Belum diterimanya SPK PKR Oleh pemilik lahan diduga sejak tahun 2017 di Desa Simbruna Kabupaten Pakpak Barat	Low	Tindakan penyelesaian yang dilakukan oleh TPL adalah dengan menghubungi <i>section</i> PKR dan menyampaikan bahwa SPK PKR pelapor belum diterima. Kemudian <i>section</i> PKR yang bekerja sama dengan <i>section</i> legal telah mencetak kembali SPK tersebut dan diserahkan langsung kepada pemilik lahan PKR	Closed