



KEBIJAKAN PENANGANAN KELUHAN (GRIEVANCE)
No.01/WKI/I/2026

Sebagai perusahaan Perizinan Berusaha Pemanfaatan Hutan (PBPH) Hutan Alam PT. Wijaya Kencana Indonesia (selanjutnya disebut "Perusahaan") menyadari bahwa seluruh aktivitas perusahaan dapat secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi hak asasi manusia, aspek sosial dan lingkungan.

Salah satu penerapan komitmen tersebut adalah melalui Kebijakan Penanganan Keluhan. Perusahaan membuat mekanisme pengaduan melalui berbagai saluran untuk menangani keluhan yang meliputi keluhan masyarakat dan/atau stakeholder eksternal lainnya, keluhan internal terkait ketenagakerjaan atau sumber daya manusia, pelanggaran hukum dan kebijakan internal Perusahaan, serta kode etis.

Perusahaan berupaya semua keluhan akan ditangani dengan prinsip sebagai berikut:

▪ Kerahasiaan dan anonimitas	:	Identitas pelapor dan informasi yang disampaikan akan dirahasiakan, kecuali apabila diwajibkan oleh hukum atau untuk kepentingan investigasi.
▪ Non diskriminasi	:	Semua keluhan akan ditangani secara adil dan objektif tanpa diskriminasi berdasarkan ras, agama, suku, gender, atau status lainnya
▪ Independensi	:	Penanganan keluhan dilakukan secara independen dan bebas dari intervensi pihak lain
▪ Profesionalisme	:	Penanganan keluhan dilakukan dengan profesionalisme dan menjunjung tinggi etika profesi
▪ Kompetensi	:	Penanganan keluhan dilakukan oleh individu yang memiliki kompetensi dan keahlian yang sesuai
▪ Objektivitas	:	Penanganan keluhan dilakukan secara objektif dan tidak memihak
▪ Perlindungan dan non retaliasi	:	Pelapor akan dilindungi dari tindakan balas dendam atau intimidasi karena telah menyampaikan keluhan
▪ Ketepatan waktu	:	Penanganan keluhan dilakukan secara tepat waktu dan efisien

Proses tata cara penerimaan dan penanganan keluhan hingga penyelesaian, diatur lebih lanjut dalam prosedur Perusahaan.

Samarinda, 14 Januari 2026

Direktur,



PT. WIJAYA KENCANA INDONESIA

Edi Triono, S.Hut