

**SURAT KEPUTUSAN DIREKSI
PT. LOGISTICSPLUS INTERNATIONAL TBK
NOMOR: 007/SK- DIR/LPI/VI/2023**

TENTANG

KEBIJAKAN PENANGANAN PENGADUAN DAN PELAPORAN PELANGGARAN

**Pasal 1
PENGERTIAN ISTILAH YANG DIGUNAKAN**

Dalam Surat Keputusan Direksi ini, yang dimaksud dengan:

1. **Akta Kesepakatan** adalah Dokumen tertulis yang memuat kesepakatan hasil penyelesaian permasalahan yang bersifat final dan mengikat Pihak Pelapor dan Perseroan.
2. **Berita Acara** adalah Dokumen tertulis yang memuat ketidaksepakatan antara Perseroan dan Pihak Pelapor.
3. **Dokumen** adalah data, rekaman, atau informasi yang dapat dilihat, dibaca dan/atau didengar, yang dapat dikeluarkan dengan atau tanpa bantuan suatu sarana, baik yang tertuang diatas kertas atau benda fisik apapun selain kertas maupun yang terekam secara elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada:
 - a. tulisan, suara, atau gambar
 - b. peta, rancangan, foto, atau sejenisnya
 - c. huruf, tanda, angka, simbol, atau perforasi yang memiliki makna atau dapat dipahami oleh orang yang mampu membaca atau memahaminya.
4. **Hari Kerja** adalah hari kalender yang tidak ditetapkan sebagai hari libur biasa atau hari libur Nasional.
5. **Informasi** adalah keterangan, pernyataan yang disampaikan baik dalam bentuk data, fakta, maupun penjelasannya yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format.
6. **Pengaduan** adalah Pengaduan Berindikasi Pelanggaran, Pengaduan Berindikasi Sengketa dan Pengaduan Pelayanan.
7. **Pengaduan Berindikasi Pelanggaran** adalah penyampaian ungkapan atau Informasi dari Pihak Pelapor atas indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundangan yang dilakukan oleh Perseroan yang diduga terjadi karena kesengajaan atau kelalaian Perseroan.

PT. LOGISTICSPLUS INTERNATIONAL

SAV Building

Jl. Kavling Polri No. 20 Jagakarsa ,Jakarta Selatan 12620

Phone. [62-21] 78833279, Fax [62-21] 7883 0341

8. **Pengaduan Berindikasi Sengketa** adalah penyampaian ungkapan atau Informasi yang berisi ketidakpuasan dari Pihak Pelapor yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Pihak Pelapor karena Perseroan tidak memenuhi perjanjian dan/atau Dokumen transaksi keuangan atau transaksi lainnya yang telah disepakati.
9. **Pengaduan Pelayanan** adalah penyampaian ungkapan atau Informasi yang berisi ketidakpuasan dari Pihak Pelapor yang disebabkan oleh adanya pemberian jasa Perseroan pada Pihak Pelapor yang tidak sesuai dengan prosedur seharusnya atau tidak sesuai dengan permintaan Pihak Pelapor.
10. **Petugas Fasilitator** adalah Direksi atau pegawai yang membawahi Sekretaris Perusahaan yang ditunjuk oleh Direksi sebagai petugas yang bertanggung jawab untuk menangani Pengaduan dari Pihak Pelapor atau masyarakat, termasuk dalam hal ini adalah mengumpulkan Informasi dan Dokumen pendukung untuk penyelesaian Pengaduan.
11. **Perseroan** adalah PT LOGISTICS PLUS INTERNATIONAL Tbk, termasuk di dalamnya adalah seluruh pemegang saham, Dewan Komisaris, Direksi, yang tercatat dalam akta susunan pemegang saham dan akta susunan pengurus terakhir serta karyawan yang tercatat dalam daftar karyawan Perseroan.
12. **Pihak Pelapor** adalah pelanggan, masyarakat umum, dan pihak-pihak lain yang berhubungan dengan Perseroan, baik yang berasal dari internal atau eksternal Perseroan.
13. **Sengketa** adalah perselisihan antara Pihak Pelapor dengan Perseroan yang telah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh Perseroan dan disebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Pihak Pelapor karena Perseroan tidak memenuhi perjanjian dan/atau Dokumen transaksi keuangan atau transaksi lainnya yang telah disepakati.
14. **Tanggapan Pengaduan** adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian akhir dari Perseroan kepada Pihak Pelapor secara lisan atau tertulis.

Pasal 2 **KETENTUAN UMUM**

1. Media penyampaian Pengaduan resmi Perseroan adalah melalui *website* resmi Perseroan yang dikelola dan dipantau oleh Petugas Fasilitator, alamat email Pengaduan resmi Perseroan, telepon resmi Perseroan atau melalui sarana surat menyurat. Informasi media penyampaian Pengaduan ini wajib dicantumkan pada setiap media komunikasi Perseroan kepada publik dan Pihak Pelapor. Dalam hal penyampaian Pengaduan disampaikan langsung melalui tatap muka oleh Pihak Pelapor atau masyarakat, maka Petugas Fasilitator wajib mendokumentasikan tatap muka tersebut.

2. Dalam hal pihak atau fungsi kerja yang dilaporkan berstatus pegawai Perseroan, maka yang bertanggung jawab untuk mewakili Perseroan dalam menyelesaikan Pengaduan adalah Direksi dan Petugas Fasilitator.
3. Dalam hal pihak atau fungsi kerja yang dilaporkan berstatus Anggota Direksi atau Anggota Dewan Komisaris Perseroan, maka yang bertanggung jawab untuk mewakili Perseroan dalam menyelesaikan Pengaduan adalah Anggota Dewan Komisaris yang tidak terlibat, atau Komite Audit, dan Petugas Fasilitator.
4. Persyaratan Dokumen pelengkap laporan Pengaduan adalah paling kurang sebagai berikut:
 - a. fotokopi identitas diri yang sah dari Pihak Pelapor atau anggota masyarakat yang menyampaikan laporan Pengaduan.
 - b. sarana komunikasi yang dapat dihubungi dari Pihak Pelapor atau anggota masyarakat yang menyampaikan laporan Pengaduan.
 - c. Informasi dan/atau Dokumen pendukung yang lengkap dan akurat serta sesuai dengan hal yang dilaporkan.
5. Petugas Fasilitator wajib merahasiakan identitas pelapor dan Dokumen pendukungnya kepada pihak-pihak lain dalam Perseroan dan mengadministrasikan seluruh Dokumen pendukung.
6. Petugas Fasilitator wajib membuat tanda terima pelaporan Pengaduan dan menyelesaikan Pengaduan tersebut dengan cara yang tepat, benar dan dalam waktu yang wajar.

Pasal 3 **MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN**

1. Petugas Fasilitator wajib segera menindaklanjuti Pengaduan Pelayanan Pihak Pelapor dengan melakukan koordinasi kepada fungsi kerja yang terkait.
2. Dalam hal Pengaduan Pelayanan Pihak Pelapor timbul akibat adanya pemberian Informasi yang salah dari pegawai Perseroan, maka Petugas Fasilitator wajib memberikan penjelasan yang benar disertai permohonan maaf secara lisan atau tertulis.
3. Dalam hal Pengaduan Pelayanan Pihak Pelapor timbul akibat adanya pemberian pemberian jasa yang menyimpang dari prosedur, maka Petugas Fasilitator dapat meminta fungsi kerja terkait agar segera melakukan perbaikan pemberian jasa tersebut disertai permohonan maaf secara lisan atau tertulis dari Perseroan.

4. Dalam hal Pengaduan Pelayanan Pihak Pelapor timbul karena permintaan Pihak Pelapor tidak sesuai dengan prosedur dan kebijakan Perseroan serta peraturan perundangan yang berlaku, maka Petugas Fasilitator cukup memberikan penjelasan tertulis yang berisi alasan penolakan disertai referensi aturan yang terkait.
5. Petugas Fasilitator wajib menyelesaikan Pengaduan Pelayanan dalam waktu paling lambat 2 Hari Kerja sejak diterimanya Pengaduan Pelayanan dari Pihak Pelapor.
6. Setiap awal bulan Petugas Fasilitator wajib melaporkan kepada Direksi dan Dewan Komisaris mengenai Pengaduan Pelayanan Pihak Pelapor dan tindak lanjutnya.

Pasal 4

KETENTUAN PENANGANAN PENGADUAN BERINDIKASI PELANGGARAN

1. Dalam hal ditemukan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran dari Pihak Pelapor, Petugas Fasilitator wajib segera melakukan analisa dan verifikasi Informasi dan Dokumen pendukung dari Pengaduan Berindikasi Pelanggaran tersebut atas asas praduga tidak bersalah dan objektifitas.
2. Apabila berdasarkan hasil analisa dan verifikasi diperoleh indikasi adanya pelanggaran, maka Petugas Fasilitator wajib melakukan investigasi atau penyelidikan lebih lanjut dengan mengumpulkan Informasi dan Dokumen pendukung yang menguatkan indikasi pelanggaran tersebut.
3. Laporan hasil investigasi yang dibuat oleh Petugas Fasilitator disertai Informasi dan Dokumen pendukung menjadi dasar bagi Direksi atau Dewan Komisaris dalam pengambilan keputusan untuk penyelesaian pelanggaran yang dilakukan disertai pemberian sanksi sesuai kebijakan Perseroan.
4. Dalam hal laporan investigasi menunjukkan adanya indikasi tindak pidana, maka Petugas Fasilitator dapat mengusulkan kepada Direksi dan/atau Dewan Komisaris untuk melaporkan dan memproses pelanggaran tersebut kepada aparat penegak hukum disertai pelaporan kepada Otoritas Jasa Keuangan, regulator atau institusi terkait lainnya, paling lambat 2 Hari Kerja setelah dibuatkan laporan kepada aparat penegak hukum.

Pasal 5

KETENTUAN PENANGANAN PENGADUAN BERINDIKASI SENGKETA

1. Dalam hal ditemukan Pengaduan Berindikasi Sengketa dari Pihak Pelapor, Petugas Fasilitator wajib segera melakukan analisa dan verifikasi Informasi dan Dokumen pendukung dari Pengaduan Berindikasi Sengketa tersebut atas asas praduga tidak bersalah dan objektifitas.

PT. LOGISTICSPLUS INTERNATIONAL

SAV Building

Jl. Kavling Polri No. 20 Jagakarsa ,Jakarta Selatan 12620

Phone. [62-21] 78833279, Fax [62-21] 7883 0341

2. Apabila berdasarkan hasil analisa dan verifikasi diperoleh kesimpulan bahwa Perseroan yang melakukan kesalahan, maka Petugas Fasilitator wajib melakukan koordinasi dengan Direksi dan fungsi kerja terkait sebelum membuat Tanggapan Pengaduan beserta usulan tindakan yang akan diambil Perseroan kepada pihak Pihak Pelapor.
3. Apabila berdasarkan hasil analisa dan verifikasi diperoleh kesimpulan bahwa Pihak Pelapor yang melakukan kesalahan, maka Petugas Fasilitator wajib membuat Tanggapan Pengaduan dengan terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan Direksi dan fungsi kerja terkait sebelum memberikan sanggahan tersebut kepada pihak Pihak Pelapor.
4. Hasil pertemuan atau negosiasi dengan pihak Pihak Pelapor wajib dituangkan dalam bentuk Akta Kesepakatan apabila tercapai kesepakatan antara pihak Perseroan dan Pihak Pelapor.
5. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan antara pihak Perseroan dan pihak Pihak Pelapor, maka hasil pertemuan dituangkan dalam Berita Acara, termasuk namun tidak terbatas kepada langkah penyelesaian melalui badan penyelesaian sengketa atau institusi peradilan setempat.
6. Baik Akta Kesepakatan atau Berita Acara wajib dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan atau regulator dan institusi terkait paling lambat 2 Hari Kerja setelah ditanda tangani oleh pihak-pihak terkait.

**Pasal 6
KETENTUAN LAIN-LAIN**

1. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.
2. Hal-hal lain yang belum cukup diatur dalam Keputusan ini akan ditetapkan kemudian secara tersendiri.
3. Alamat email pengaduan: corsec@logisticsplus.co.id

Surat Keputusan ini disampaikan kepada seluruh pegawai Perseroan dengan persetujuan seluruh Dewan Komisaris untuk diketahui dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : Tanggal 5 Juni 2023

Disetujui :



Wahyu Dwi Jatmiko
Direktur Utama

Hening Sudirdjo
Komisaris Utama

Moch. Taufik Natsir
Direktur Operasional
Dan Pengembangan

Apni Jaya Putra
Komisaris

Ari Purwanti
Direktur Keuangan
Dan Sekretaris Perusahaan

Ferianto
Komisaris Independen