

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan terhadap Konsumen

Corporate Social Responsibility Related to Consumer

Target/Rencana Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terkait Konsumen

Untuk menjaga standar kualitas terhadap produk yang dihasilkan, PT TIMAH Tbk telah melengkapi dirinya dengan sertifikasi yang berlaku secara internasional, yaitu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 diakreditasi oleh Lembaga Sertifikasi Manajemen SGS dan secara periodik dilakukan audit dan resertifikasi agar tetap sesuai dengan standar internasional.

Perseroan menerapkan sistem manajemen mutu di seluruh rantai proses bisnisnya. Manajemen mutu tersebut dituangkan dalam Standar Operasi dan Prosedur agar dapat diimplementasikan secara konsisten guna menjaga kualitas produk. Selanjutnya Perseroan terus mengembangkan sistem manajemen mutu ini agar tetap bisa menjawab kebutuhan dan dinamika pasar.

Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terkait Konsumen

Informasi Produk

Perseroan menyediakan informasi yang lengkap terkait produk yang dipasarkannya. Pelanggan dapat dengan mudah memperoleh informasi terkait produk yang dipasarkan PT TIMAH Tbk melalui *website* Perseroan yang beralamat di www.timah.com. Selain itu, Perseroan juga menyediakan tenaga khusus yang dapat memberikan penjelasan terkait produk yang dipasarkan oleh Perseroan.

Inovasi Teknologi Dalam Kegiatan Pertambangan [6.F.1]

PT TIMAH Tbk melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan industri pertambangan, yakni dengan inovasi teknologi, memperbaharui alat-alat produksinya, penggunaan teknologi bertujuan memaksimalkan target produksi. Beberapa inovasi yang dilakukan Perseroan antara lain:

1. Pengembangan Tambang Kecil Terintegrasi (TKT)

Salah satu inovasi alat tambang yang dilakukan adalah Tambang Kecil Terintegrasi (TKT) atau *Sub Surface Mining*. Teknologi tersebut menggunakan sistem penambangan BHM (*Bore Hole Mining*) di bawah tanah sehingga bisa membuat timah alluvial yang banyak tersebar di titik-titik tambang yang sebelumnya tidak bisa dimasuki karena terkendala lahan yang luas, kini menjadi bisa ditambang. Inovasi teknologi ramah lingkungan tersebut dapat meningkatkan jumlah cadangan timah hingga 200 ribu ton selama lima tahun ke depan. [MM11]

2. Pengaplikasian Teknologi *Fuming*

PT TIMAH Tbk berencana untuk mengembangkan teknologi baru di dalam fasilitas pengolahan dan pemurnian mineral (*smelter*) demi mengolah ore timah

Target/Plan of Corporate Social Responsibility Related to Consumer

To maintain the standard quality of its products, PT TIMAH Tbk has achieved an international certification, which is Quality Management System ISO 9001:2008 which was accredited by Management Certification Institution SGS and is periodically audited and recertification is also conducted in order to maintain the international standard.

The Company implements the quality management system in all of its business processes. The quality management is stipulated in the Standard Operational Procedure in order to be implemented consistently and to maintain product quality. Furthermore, the Company continues to develop this quality management system in order to answer the market needs and dynamics.

Corporate Social Responsibility Activities Related to Consumer

Product Information

The Company provides a complete informations on its products. Customer can quickly obtain informations on PT TIMAH Tbk's products through the Company's website at www.timah.com. Furthermore, the Company also provides special personnel to explain the Company's products that are on the market.

Technology Innovation in Mining Activities [6.F.1]

PT TIMAH has carried out various efforts to improve its mining industry, through technology innovation, updating its production tools, utilization of technology to maximize production targets. Several of innovations conducted by the Company are:

1. Development of Small Integrated Mine (TKT)

One of the innovation in mining tool is the Integrated Small Mine (TKT) or sub surface mining. This technology uses the BHM (*Bore Hole Mining*) underground mining system so that the alluvial tin which is widely scattered in mining points and previously could not be entered due to extensive land constraints can be mined. This environmentally-friendly technology innovation can increase the amount of tin reserves to 200 thousand tons over the next five years.[MM11]

2. Implementation of *Fuming* Technology

PT TIMAH Tbk plans to develop new technology in mineral processing and refining facilities (*smelter*) to process low grade tin ore. This action is taken to



kadar rendah. Langkah ini diambil untuk mengolah cadangan tambang pada masa depan untuk tetap menjadi penghasil terbesar nomor dua di dunia. Dalam jangka panjang, Perseroan sedang menginstalasi teknologi peleburan Ausmelt.

process mining reserves in the future to remain as the second largest producer in the world. In the long term, the Company will install Ausmelt smelting technology. Before installing the technology, the Company will also install a fuming plant that can process tin slag with a capacity of 85 tons per year.

Jaminan Kualitas Produk [6.F.2] [GRI 416-2, GRI 417-1]

Sebagai korporasi berkelas dunia, PT TIMAH Tbk berkomitmen menjaga kualitas produk yang mempunyai kualitas yang telah diterima oleh pasar internasional dan terdaftar dalam pasar bursa logam di London (London Metal Exchange). Sepanjang tahun 2020 tidak ada Insiden ketidakpatuhan sehubungan dengan dampak kesehatan dan keselamatan dari produk dan jasa. Kualitas setiap produk yang dihasilkan oleh Perseroan dijamin dengan sertifikat produk (*weight and analysis certificate*) yang berstandar internasional dan berpedoman kepada standar produk yang ditetapkan oleh LME sehingga dapat diperdagangkan sebagai komoditi di pasar bursa logam. [GRI 103-2, GRI 103-3] [GRI 416-2]

Jenis-jenis produk yang diproduksi oleh PT TIMAH Tbk dibedakan atas Kualitas dan *Brand*. Berdasarkan Brand dapat dibedakan atas Banka, Mentok dan Kunder. Berdasarkan kualitas terdiri dari Banka 99,9, Mentok 99,9 dan Kunder 99,9. Banka Low Lead (Banka LL) terdiri dari Banka LL 200, Banka LL 100, Banka LL 50 dan Banka Four Nine (99,99% Sn). Kunder Low Lead (Kunder LL) terdiri dari Kunder LL 200, Kunder LL 100 dan Kunder LL50.

Product Quality Insurance [6.F.2] [GRI 416-2, GRI 417-1]

As a world-class corporation, PT TIMAH Tbk is committed to maintaining its products quality that have been accepted by the international market and is listed on the London Metal Exchange). Throughout 2020, there was no Disobedient Incident related to the health and safety of product and services. The quality of each product produced by the Company is guaranteed by an international standard product certificate (weight and analysis certificate) and is guided by product standards set by LME, hence can be traded as a commodity on the metal exchange market. [GRI 103-2, GRI 103-3] [GRI 416-2]

The types of products manufactured by PT TIMAH Tbk are distinguished by their quality and shape. Based on product quality, can be classified into Banka Tin (99.9% Sn), Mentok Tin (99.85% Sn), Low Lead Banka (Banka LL) consisting of Banka LL100ppm, Banka LL 50ppm, Banka LL 40ppm, Banka LL80ppm, Banka LL200ppm and Banka Four Nine (99.99% Sn). Based on its shape, the products are distinguished into Banka Small Ingot, Banka Tin Shot, Banka

Selain itu juga ada Tin Alloy dan Pewter yang kadar Sn nya dapat dipesan sesuai dengan permintaan pembeli.

Pyramid, and Banka Anoda. In addition, there are also Tin Alloy and Pewter whose levels of Sn can be customized as ordered or in accordance with buyer demand.

Layanan Terbaik Demi Kepuasan Pelanggan [GRI 417-2]

Pelanggan merupakan salah satu pemangku kepentingan utama, bahkan menjadi tulang punggung bagi PT TIMAH Tbk. Keberadaan mereka akan sangat menentukan keberlanjutan Perseroan. Oleh karena posisi konsumen yang demikian penting, maka Perseroan berupaya secara sungguh-sungguh untuk mengoptimalkan terwujudnya kepuasan mereka. [GRI 103-1]

Best Service for Customer Satisfaction [GRI 417-2]

Customers are one of the main stakeholders, and even considered as the backbone of PT TIMAH Tbk. Their existence will greatly determine the sustainability of the Company. Due to the importance of customers, the Company strives to optimize the realization of customers' satisfaction. [GRI 103-1]

Kepuasan pelanggan bisa dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Selain kualitas produk, kepuasan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Oleh karena itu, PT TIMAH Tbk selalu menekankan kepada setiap insan Perseroan agar memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada semua konsumen, tanpa terkecuali. Dengan kualitas produk yang terjaga dan pelayanan yang maksimal, niscaya kepuasan pelanggan dapat direngkuh dan dipertahankan. [GRI 103-2] [6.c.1)]

Customer satisfaction can be influenced by a number of factors. Besides product quality, satisfaction is also strongly influenced by service quality. Therefore, PT TIMAH Tbk always underlines to all personned in the Company to have a commitment in providing the best service to all consumers, without exception. By maintaining product quality and providing excellent service, customer satisfaction can certainly be obtained and sustained. [GRI 103-2] [6.c.1)]

Bagi PT TIMAH Tbk yang pelanggannya sebagian besar berada di luar negeri, tentu perlu cara dan kebijakan tersendiri dalam upaya menjalin hubungan dan komunikasi dengan pelanggan. Selama ini, selain melalui kegiatan transaksi penjualan, Perseroan juga melakukan kegiatan antara lain mengundang dan menerima kunjungan dari pelanggan ke wilayah operasi, melakukan kunjungan ke pelanggan, serta melakukan sosialisasi perubahan-perubahan jika diperlukan. [GRI 103-2]

For PT TIMAH Tbk whose most of its customers are located overseas, specific methods and policies are needed to establish relationships and communication with customers. So far, besides through sales transaction activities, the Company also carries out activities such as inviting and receiving visits from customers to the operational area, conducting visits to customers, as well as socializing changes if needed. [GRI 103-2]

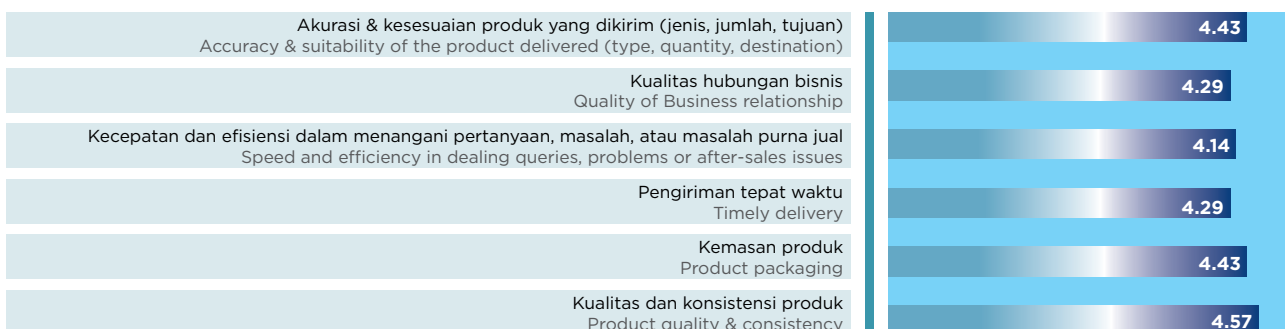
Indeks Kepuasan Pelanggan Luar Negeri

Overseas Customer Satisfaction Index



Indeks Kepuasan Pelanggan Dalam Negeri

Domestic Customer Satisfaction Index



Menjaga Kerahasiaan Data Pelanggan

Selain menjaga kualitas produk dan layanan, PT TIMAH Tbk juga berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan data pelanggan. Dalam hal ini, Perseroan tidak akan menggunakan data tersebut di luar yang telah disepakati sehingga dijamin tidak ada pelanggaran privasi atau hilangnya data pelanggan. Setelah diterimanya data tersebut, setiap transaksi dan pencatatan disimpan dalam program SAP. Komitmen ini selalu dijaga dan hingga akhir periode pelaporan tidak terdapat keluhan atau pengaduan terkait dengan pelanggaran privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan. [GRI 103-3, GRI 418-1]

Apabila ada keluhan/pengaduan, pelanggan selain dapat langsung menghubungi Divisi Pemasaran melalui para Manajer Regional, juga dapat menghubungi: [6.c.3)b)]

Sekretaris Perusahaan
Kantor Perwakilan Jakarta
Jl. Medan Merdeka Timur No. 15
Jakarta Pusat 10110
Email: corsec@pttimah.co.id

Dampak Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Kepada Konsumen [GRI 417-3]

Pelaksanaan tanggung jawab sosial kepada pelanggan yang diterapkan telah memberikan dampak positif bagi Perseroan. PT TIMAH Tbk telah memaksimalkan pelayanan kepada pelanggan dengan memberikan kualitas dan konsistensi produk, kemasan barang, pengiriman tepat waktu, layanan purna jual, dan kualitas hubungan bisnis. Sepanjang tahun 2020 tidak ada insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran.

Maintaining the Confidentiality of Customer Data

In addition to maintaining product and service quality, PT TIMAH Tbk is also committed in maintaining the confidentiality of customer data. In this case, the Company will not use the data other than what has been agreed upon so that zero violations of privacy or loss of customer data are guaranteed. After receiving customer data, each transaction and recording is stored in the SAP program. This commitment is always maintained and until the end of the reporting period, there were no complaints or reports related to violations of customer privacy and loss of customer data. [GRI 103-3, GRI 418-1]

Should there be a complaint/report, customers can directly contact the Marketing Division through Regional Manager, or can also contact: [6.c.3)b)]

Corporate Secretary
Jakarta Representative Office
Jl. Medan Merdeka Timur No. 15
Central Jakarta 10110
Email: corsec@pttimah.co.id

Impact of Social Responsibility Activities to Consumer [GRI 417-3]

The social responsibilities towards customer has been implemented and has provided positive impacts to the Company. PT TIMAH Tbk has maximized its customer service by delivering product quality and consistency, product packaging, on time delivery, after-sales service, and business relation. Throughout 2020, there was no disobedient incident related to marketing communication.