## COMPLAINTS FROM EXTERNAL PARTIES

External or interested parties may include clients, competitors, regulators etc. Complaints may be related to Exera's operations or personnel. Exera encourages feedback from external parties as this helps identify areas for improvement or immediate action and is aligned with Exera's Quality, Safety and Security objectives.

*Note: any concerns related to suspected corruption should be handled in accordance with Exera's Whistleblowing Policy which is available at ww.exera.asia/our-values.*

## ပြင်ပအဖွဲ့အစည်းများထံမှ အသိပေး တိုင်ကြားစာများ

ပြင်ပအဖွဲ့အစည်းများတွင် လုပ်ငန်းအပ်နှံသူများ၊ လုပ်ငန်းပြိုင်ဘက်များ၊ အဖွဲ့အစည်းများ အစရှိသည်တို့ ပါဝင်နိုင်ပါသည်။ အသိပေး တိုင်ကြားစာများသည် Exera ၏ လုပ်ငန်း လည်ပတ်မှုများ (သို့) ဝန်ထမ်းများနှင့် ဆက်စပ်နိုင်သည်။ ကုမ္ပဏီပြင်ပအဖွဲ့အစည်းများထံမှ အသိပေးတိုင်ကြားမှုများ သည် Exera ၏ လုပ်ငန်းပိုင်းဆိုင်ရာ တိုးတက်မှုများ (သို့) ချက်ချင်း အရေးယူ ဆောင်ရွက်ရမည့် ကိစ္စရပ်များကို ခွဲခြား သတ်မှတ်ပေးနိုင်ပြီး Exera ၏ လုပ်ငန်းအရည်အသွေး၊ ဘေးအန္တရာယ် ကင်းရှင်းရေးနှင့် လုံခြုံရေးဝန်ဆောင်မှုဆိုင်ရာ ရည်ရွယ်ချက်များနှင့် ကိုက်ညီမှုရှိသောကြောင့် Exera အနေဖြင့် ထိုတိုင်ကြားချက်များကို လက်ခံလျက်ရှိပါသည်။

မှတ်ချက် - သံသယဖြစ်ဖွယ် လာဘ်စားမှုနှင့် ပတ်သတ်သော မည်သည့်တိုင်ကြားမှုကိုမဆို www.exera.asia/our-values တွင် ဖော်ပြထားသော Exera ၏ သတင်းပေး တိုင်ကြားခြင်း ဆိုင်ရာ မူဝါဒနှင့်အညီ အရေးယူ ဆောင်ရွက်သွားမည် ဖြစ်သည်။

**<u>General complaints Procedure:</u>**

1. Email the complaint to enquiry@exera.asia
2. Exera will acknowledge reciept within 1-business day
3. Exera will investigate the complaint and respond in a timely manner

**<u>အထွေထွေ တိုင်ကြားမှုလုပ်ငန်းစဉ်များ</u>**

1. တိုင်ကြားစာကို enquiry@exera.asia ထံ အီးမေးလ်ပေးပို့ရမည်။
2. Exera သည် ရုံးဖွင့်ရက် ၁ ရက် အတွင်း တိုင်ကြားစာကို လက်ခံ ရရှိကြောင်း အသိပေး အကြောင်း ကြားမည် ဖြစ်သည်။
3. Exera သည် တိုင်ကြားစာများ ကို စုံစမ်း စစ်ဆေး သွားမည်ဖြစ်ပြီး အချိန်မီ တုံ့ပြန် ဖြေရှင်း သွားမည် ဖြစ်သည်။

**Client Complaints Procedure:**

1. Email the complaint to **your client manager** (if not sure, email clients@exera.asia)
2. Exera will acknowledge receipt within 1-business day
3. Exera will investigate the complaint and respond within 5 business days will outcome or update
4. If unsatisfied with Exera'a response, email to enquiry@exera.asia
5. The complaint will be investigated by Exera's CEO who will respond in a timely manner

**လုပ်ငန်းအပ်နှံသူထံမှ အသိပေးတိုင်ကြားစာနှင့် ပတ်သတ်သည့် လုပ်ငန်းစဉ်**

1. တိုင်ကြားစာများကို မိမိတို့၏ client manager ထံ အီးမေးလ် ပေးပို့ရမည်။ အကယ်၍ သေချာစွာ မသိလျှင် clients@exera.asia ထံ အီးမေးလ် ပေးပို့ရမည်။
2. Exera သည် ရုံးဖွင့်ရက် ၁ ရက် အတွင်း တိုင်ကြားစာကို လက်ခံရရှိကြောင်း အသိပေး အကြောင်းကြားမည်ဖြစ်သည်။
3. Exera သည် တိုင်ကြားစာများကို စုံစမ်းစစ်ဆေးသွားမည်ဖြစ်ပြီး စစ်ဆေးမှု၏ရလဒ်နှင့်အတူ ရုံးဖွင့်ရက် ၅ ရက် အတွင်း တုံ့ပြန်ဖြေကြား သွားမည် ဖြစ်သည်။
4. Exera ၏ တုံ့ပြန်ဖြေရှင်းမှုကို မကျေနပ်လျှင် enquiry@exera.asia ထံ အီးမေးလ် ပို့ရမည်။
5. တိုင်ကြားစာများကို Exera ၏ CEO က စုံစမ်းစစ်ဆေး သွားမည်ဖြစ်ပြီး အချိန်မီ  တုံ့ပြန် ဖြေရှင်းသွားမည်ဖြစ်သည်။

**COMPLAINTS FROM INTERNAL PARTIES**

**ကုမ္ပဏီအတွင်းပိုင်းအဖွဲ့အစည်းများထံမှ အသိပေး တိုင်ကြားစာများ**

Internal parties include employees and sub-contractors. Complaints may be related to Exera's management or administration (e.g. salary and payroll grievances, concerns about colleagues, safety, procedures etc).

ကုမ္ပဏီအတွင်းပိုင်း အဖွဲ့အစည်းများတွင် ဝန်ထမ်းများနှင့် တစ်ဆင့်ခံ ကန်ထရိုက်တာများ ပါဝင်ပါသည်။ အသိပေး တိုင်ကြားစာများသည် Exera ၏ စီမံခန့်ခွဲမှု (သို့) အုပ်ချုပ်မှု ပိုင်းဆိုင်ရာ ကိစ္စရပ်များ (ဥပမာ - လုပ်ခ လစာနှင့် ပတ်သတ်သော မကျေနပ်ချက်များ၊ လုပ်ဖော် ကိုင်ဖက်၊ ဘေးအန္တရာယ် ကင်းရှင်းရေး၊ လုပ်ငန်းစဉ်များနှင့် ဆက်စပ်သော မကျေနပ် ချက်များ) နှင့် ဆက်စပ်နိုင်သည်။

*Note: concerns related to suspected corruption should be handled in accordance with Exera's Whistleblowing Policy (available at ww.exera.asia/our-values, the Quality Safety & Security Management System, or on-site binders).*

မှတ်ချက် - သံသယဖြစ်ဖွယ် လာဘ်စားမှုနှင့် ပတ်သတ်သော မည်သည့်တိုင်ကြားမှုကိုမဆို *www.exera.asia/our-values* ၊ အရည်အသွေး၊ ဘေးအန္တရာယ်ကင်းရှင်းရေးနှင့် လုံခြုံရေး ဆိုင်ရာ စီမံခန့်ခွဲမှုစနစ် (သို့) လုပ်ငန်းခွင်ရှိ binder များတွင် ဖော်ပြထားသော Exera ၏ သတင်းပေး တိုင်ကြားခြင်း ဆိုင်ရာ မူဝါဒနှင့်အညီ အရေးယူ ဆောင်ရွက်သွားမည် ဖြစ်သည်။



P.O. Box 967, 85 Hlaing Myint Moh 1st Street, Hlaing, Yangon 11181, Myanmar
Tel: +95 (0)1 514-001

**Internal Complaints Procedure:**

Contact your immediate manager (e.g. Senior Guard Commander)

If unsatisfied with their response, contact your senior manager (e.g. Regional Security Manager)

If unsatisfied with their response, contact Exera's HR Department (hr@exera.asia or 09-441570898)

The grievance will be acknowledged witihin 1-business day, and the outcome or update advised within 5-business days

If unsatisfied with their response, follow the procedure in Exera's Whistleblowing Policy

*Important Note: An Exera employee who raises internal grievances to their client contact without first completing the above procedure, may be subject to disciplinary action.*

**ကုမ္ပဏီအတွင်းပိုင်း အသိပေး တိုင်ကြားမှု လုပ်ငန်းစဉ်**

မိမိ၏ အထက်အရာရှိ မန်နေဂျာ ထံ သတင်း ပေးပို့ရမည်။ (ဥပမာ - စီနီယာ လုံခြုံရေး အဆိုင်း ခေါင်းဆောင်)

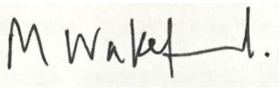
အထက်အရာရှိ၏ တုံ့ပြန် ဖြေရှင်းမှုကို မကျေနပ်လျှင် မိမိ၏ စီနီယာ မန်နေဂျာထံ သတင်း ပေးပို့ရမည်။ ဥပမာ - ဒေသခံ လုံခြုံရေး မန်နေဂျာ (RSM)

ဒေသခံလုံခြုံရေးမန်နေဂျာ၏ တုံ့ပြန်ဖြေရှင်းမှုကို မကျေနပ်လျှင် Exera ၏ HR ဌာနထံ သတင်းပို့ရမည်။ (hr@exera.asia or 09-441570898)

တိုင်ကြားစာကို ရုံးဖွင့်ရက် ၁ ရက် အတွင်း လက်ခံရရှိကြောင်း အသိပေး အကြောင်းကြားမည် ဖြစ်ပြီး စစ်ဆေးမှု ၏ ရလဒ်နှင့်အတူ ရုံးဖွင့်ရက် ၅ ရက် အတွင်း တုံ့ပြန်ဖြေကြားသွားမည် ဖြစ်သည်။

ထိုသူတို့၏ တုံ့ပြန်ဖြေရှင်းမှုကို မကျေနပ်လျှင် Exera ၏ သတင်းပေးတိုင်ကြားခြင်းဆိုင်ရာ မူဝါဒ လုပ်ငန်းစဉ်များကို လိုက်နာဆောင်ရွက်ရမည်။

အရေးကြီး သတိပေးချက်။ ။ အထက်ပါ လုပ်ငန်းစဉ်များကို ဦးစွာဆောင်ရွက်ခြင်းမရှိဘဲ ကုမ္ပဏီအတွင်းပိုင်း အသိပေး တိုင်ကြားမှုများကို လုပ်ငန်းအပ်နှံသူထံ ပေးပို့သော မည်သည့် Exera ဝန်ထမ်းကိုမဆို စည်းကမ်းပိုင်းဆိုင်ရာအရ အရေးယူအပြစ်ပေးသွားမည်ဖြစ်သည်။



**Mark Wakeford**
Chief Executive Officer