

KETENTUAN LSPRO BBIA MENGENAI PENANGANAN KELUHAN & NAIK BANDING

1. Deputi mutu meneliti isi pokok dan kebenaran keluhan yang diajukan oleh Klien atau pihak lain dalam bentuk tertulis.
2. Deputi Mutu mendokumentasikan data rinci tentang keluhan dalam Formulir Rekaman Keluhan atau Naik Banding (FAP-03), kemudian bersama-sama Klien atau pihak lain yang mengajukan keluhan ataupun perselisihan mencari penyelesaiannya.
3. Deputi mutu bersama dengan Klien serta personel independen lain yang dinilai kompeten dengan permasalahan keluhan, melakukan penyelidikan penyebab permasalahan keluhan dalam rangka:
 - a. Memperkecil konsekuensi dari ketidaksesuaian yang terjadi.
 - b. Memperbaiki ketidaksesuaian dalam waktu secepat mungkin.
 - c. Pencegahan ketidaksesuaian agar tidak terulang.
 - d. Melakukan evaluasi efektivitas tindakan korektif terhadap ketidaksesuaian yang dilakukan.
4. Bilamana keluhan belum dapat diselesaikan, Deputi Mutu meminta Wakil Manajemen untuk membentuk Panel Penyelesaian Keluhan atau Naik Banding, yang beranggotakan Wakil Manajemen, Ka. Sie Sertifikasi, dan wakil dari Klien atau pihak lain yang mengajukan keluhan atau naik banding, untuk mencari penyelesaiannya.
5. Untuk menghindari potensi konflik kepentingan, maka personel atau anggota manajemen LSPRO-BBIA yang mempunyai keterlibatan dengan Klien tidak boleh diikutkan dalam proses pengambilan keputusan.
6. Keputusan yang dihasilkan oleh Panel Penyelesaian Keluhan atau Naik Banding disahkan oleh Wakil Manajemen dan diberitahukan kepada Klien atau pihak yang mengajukan keluhan atau naik banding secara tertulis.
7. Apabila keputusan yang dihasilkan oleh Panel Penyelesaian Keluhan atau Naik Banding belum dapat diterima oleh Klien atau pihak yang mengajukan keluhan atau naik banding maka Wakil Manajemen menyampaikan masalah tersebut

kepada Ketua LSPro-BBIA untuk meminta Dewan Pembina LSPro-BBIA untuk melakukan rapat pengambilan keputusan terhadap keluhan / banding tersebut. Keputusan yang disahkan oleh Ketua Dewan Pembina menjadi keputusan akhir dalam proses keluhan atau naik banding.

8. Apabila Keputusan Dewan Pembina tidak diterima oleh Klien atau pihak yang mengajukan keluhan atau naik banding maka Klien atau pihak yang mengajukan keluhan atau naik banding dapat mengajukan tuntutan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Untuk menangani tuntutan tersebut, maka Ketua LSPro-BBIA membentuk tim yang komposisinya disesuaikan dengan permasalahan tuntutan yang dihadapi.