



**PANDUAN PROSES SENGKETA DAN BANDING SERTIFIKASI BM TRADA**  
**GUIDANCE ON THE BM TRADA CERTIFICATION DISPUTES AND APPEALS PROCESS**

**SENGKETA DAN BANDING**  
**DISPUTES AND APPEALS**

Harap berikan deskripsi yang jelas tentang keluhan Anda, bukti objektif untuk mendukung setiap elemen atau aspek keluhan, serta nama dan informasi kontak orang yang mengajukan banding.  
*Please provide a clear description of your complaint, objective evidence to support each element or aspect of the complaint and the name and contact information of the person submitting the appeals.*

Semua sengketa dan banding yang diterima oleh BM TRADA sepenuhnya diselidiki.  
*All disputes and appeals received by BM TRADA are fully investigated.*

Jika Anda ingin membantah keputusan yang dibuat oleh BM TRADA, silakan kunjungi Bagian A - Proses Sengketa BM TRADA.  
*If you wish to dispute a decision made by BM TRADA please go to Section A - BM TRADA Disputes Process.*

Jika Anda tidak puas dengan hasil dari proses penyelesaian Sengketa atau Pengaduan dan ingin mengajukan Banding, silakan buka Bagian B - Proses Banding BM TRADA.  
*If you are not satisfied with the outcome of the Dispute or Complaint resolution process and wish to raise an Appeal, please go to Section B - BM TRADA Appeals Process.*

Semua banding harus menyertakan bukti objektif untuk mendukung banding dan kesepakatan untuk membayar penuh biaya yang terkait dengan rapat Komite Banding, sebagaimana ditentukan oleh BM TRADA dan disetujui oleh Ketua Komite Banding.  
*All appeals shall include objective evidence to substantiate the appeal and agreement to pay full costs related to the Appeal Committee meeting, as determined by BM TRADA and agreed by the Appeal Committee Chairman.*

Semua sengketa dan banding harus diajukan secara tertulis kepada;  
*All disputes and appeals shall be submitted in writing to;*

BM TRADA, Central Compliance Department, Stocking Lane Hughenden Valley High Wycombe  
Buckinghamshire HP14 4ND  
*BM TRADA, Central Compliance Department, Stocking Lane Hughenden Valley High Wycombe  
Buckinghamshire HP14 4ND*

Telepon: +44 (0) 1494 569750  
t: +44 (0) 1494 569750

Email: [complaints@bctrada.com](mailto:complaints@bctrada.com)  
e: [complaints@bctrada.com](mailto:complaints@bctrada.com)

Head Office Jl. Raya Bogor KM 33.5 No. 19, Cimanggis, Depok. 16953 Indonesia.

---

Phone (62 21) 8740202

Fax (62 21) 87740745 - 46

Website [www.mutucertification.com](http://www.mutucertification.com)

---

Instagram @mutuinternational

Facebook MUTU International

Twitter @MutuInfo

**BAGIAN A – PROSES SENGKETA BM TRADA**  
**SECTION A – BM TRADA DISPUTES PROCESS**

Sebuah surat harus dikirim dalam waktu 2 minggu kepada orang/organisasi, yang menyatakan bahwa sengketa telah diterima. Manajer Kepatuhan atau orang yang ditunjuk kemudian akan melakukan penyelidikan atas sengketa tersebut. (Catatan: orang yang melakukan investigasi tidak boleh terlibat dalam proses pengambilan keputusan). Investigasi dapat mencakup peninjauan sengketa yang terdokumentasi, laporan terkait, konsultasi dengan anggota tim audit yang berlaku, dan orang/organisasi yang membuat sengketa.

*A letter shall be dispatched within 2 weeks to the person/ organization, acknowledging receipt of the dispute. The Compliance Manager or a nominated person shall then perform an investigation into the dispute. (Note: the person conducting the investigation shall not have been involved in the decision making process). The investigation could include a review of the documented dispute, any related reports, consultation with applicable audit team members, and the person/organization making the dispute.*

Keputusan yang terkait dengan hasil penyelidikan penuh harus didokumentasikan dan dikomunikasikan secara resmi secara tertulis kepada orang/organisasi yang mengajukan sengketa dalam waktu dua minggu setelah keputusan akhir diambil.

*The decision related to the outcome of the full investigation shall be documented and formally communicated in writing to the person/organization who raised the dispute within two weeks of the final decision taken.*

Orang/organisasi yang mengajukan sengketa akan ditawarkan hak untuk mengajukan banding atas keputusan akhir yang diambil.

*The person/organisation who raised the dispute shall be offered the right to appeal the final decision taken.*

Catatan: Untuk skema UTZ, BM TRADA akan membalas penggugat dalam waktu 15 hari kerja (tiga minggu). Jika banding tidak diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja (empat minggu), BM TRADA akan melaporkan banding tersebut ke UTZ Certified.

*Note: For UTZ schemes BM TRADA will reply to the plaintiff within 15 working days (three weeks). If the appeal is not resolved within 20 working days (four weeks), BM TRADA will report the appeal to UTZ Certified.*



**BAGIAN B – PROSES BANDING BM TRADA**  
**SECTION B – BM TRADA APPEALS PROCESS**

Sebuah surat harus dikirim dalam waktu 2 minggu kepada pemohon banding, yang mengakui penerimaan banding dan menegaskan hak pemohon banding untuk mengajukan kasus mereka secara langsung kepada Komite Banding.

*A letter shall be dispatched within 2 weeks to the appellant, acknowledging receipt of the appeal and confirming the appellant's right to present their case in person to the Appeals Committee.*

Pemohon banding harus diberitahu tentang tanggal banding akan didengar dan komposisi Komite Banding.

*The appellant shall be informed of the date the appeal is to be heard and the composition of the Appeals Committee.*

Pemohon berhak menyatakan keberatan atas susunan panitia. Alasan keberatan pemohon akan dipertimbangkan oleh Ketua Dewan Penasihat yang akan memutuskan apakah perlu atau tidak untuk mengubah komposisi tersebut.

*The appellant shall have the right to state objections to the composition of the committee. The appellant's reasons for objection shall be considered by the Advisory Board Chairman who shall decide whether or not it is appropriate to amend the composition accordingly.*

Komite Banding harus mempertimbangkan sifat banding dari laporan tertulis pemohon banding dan auditor. Apabila diperlukan, Komite akan meminta kehadiran sumber keputusan selama seluruh atau sebagian rapat. Laporan-laporan tersebut akan dipelajari dan rekomendasi kepada Dewan Direksi dibuat sesuai dengan siapa yang akan membuat keputusan akhir. Rapat harus dibuat risalah.

*The Appeals Committee shall consider the nature of the appeal from written reports of the appellant and auditor. Where necessary, the Committee shall request the presence of the decision source during all or part of the meeting. The reports shall be studied and a recommendation to the Board of Directors made accordingly who shall make the final decision. The meeting shall be minuted.*

Pemohon banding akan diberitahukan secara tertulis tentang hasil banding, dalam waktu dua minggu setelah keputusan dibuat dan dalam waktu tiga bulan sejak diterimanya Banding tertulis.

*The appellant shall be notified in writing of the outcome of the appeal, within two weeks of the decision being made and within three months of receipt of the written Appeal.*

Head Office Jl. Raya Bogor KM 33.5 No. 19, Cimanggis, Depok. 16953 Indonesia.

---

Phone (62 21) 8740202

Fax (62 21) 87740745 - 46

Website [www.mutucertification.com](http://www.mutucertification.com)

---

Instagram @mutuinternational

Facebook MUTU International

Twitter @MutuInfo



Catatan: Untuk skema UTZ, BM TRADA akan membalas penggugat dalam waktu 15 hari kerja (3 minggu). Jika banding tidak diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja (4 minggu), BM TRADA akan melaporkan banding ke UTZ Certified.

*Note: For UTZ schemes BM TRADA will reply to the plaintiff within 15 working days (3 weeks). If the appeal is not resolved within 20 working days (4 weeks), BM TRADA will report the appeal to UTZ Certified.*

### **BAGIAN C – TINDAKAN LEBIH LANJUT SECTION C – FURTHER ACTION**

Jika Anda tidak puas dengan tindakan yang dilakukan oleh BM TRADA seperti yang dijelaskan di atas, Anda dapat menghubungi Pemilik Skema Badan Akreditasi terkait di alamat berikut;

*If you are not satisfied with the action taken by BM TRADA as detailed above, you are invited to contact the relevant Accreditation Body Scheme Owner at the following address;*

Skema Terakreditasi UKAS  
UKAS  
2 Pohon Pinus  
Jalur Chertsey  
Noda-atas-Thames  
TW18 3HR  
t: +44 (0) 1784 429015  
[customerfeedback@ukas.com](mailto:customerfeedback@ukas.com)  
[www.ukas.com](http://www.ukas.com)  
UKAS Accredited Schemes  
UKAS  
2 Pine Trees  
Chertsey Lane  
Staines-upon-Thames  
TW18 3HR  
t: +44 (0) 1784 429015  
[customerfeedback@ukas.com](mailto:customerfeedback@ukas.com)  
[www.ukas.com](http://www.ukas.com)

Skema Rantai Pengawasan FSC®  
ASI  
Layanan Akreditasi Internasional GmbH  
Friedrich-Ebert-Allee 69  
53113 Bonn, Jerman  
t: +49 (228) 227 237 0  
f: +49 (228) 227 237 30  
[asi-info@accreditation-services.com](mailto:asi-info@accreditation-services.com)  
[www.accreditation-services.com](http://www.accreditation-services.com)  
FSC® Chain of Custody Schemes  
ASI  
Accreditation Services International GmbH  
Friedrich-Ebert-Allee 69  
53113 Bonn, Germany  
t: +49 (228) 227 237 0  
f: +49 (228) 227 237 30  
[asi-info@accreditation-services.com](mailto:asi-info@accreditation-services.com)  
[www.accreditation-services.com](http://www.accreditation-services.com)

Head Office Jl. Raya Bogor KM 33.5 No. 19, Cimanggis, Depok. 16953 Indonesia.

Phone (62 21) 8740202

Fax (62 21) 87740745 - 46

Website [www.mutucertification.com](http://www.mutucertification.com)

Instagram @mutuinternational

Facebook MUTU International

Twitter @MutuInfo



FSC Internasional  
Adenauerallee 134  
53113 Bonn, Jerman  
t: +49 (0) 228 367 66 0  
f: +49 (0) 228 367 66-30  
[info@fsc.org](mailto:info@fsc.org)  
*FSC International*  
*Adenauerallee 134*  
*53113 Bonn, Germany*  
*t: +49 (0) 228 367 66 0*  
*f: +49 (0) 228 367 66-30*  
[info@fsc.org](mailto:info@fsc.org)

Bersertifikat UTZ (Kakao, Kopi & Teh)  
Departemen Standar dan Sertifikasi UTZ  
De Ruyterkade 6  
1013 AA Amsterdam  
t: +31 (0) 20 530 8000  
[sertifikasi@utzcertified.org](mailto:sertifikasi@utzcertified.org)  
*UTZ Certified (Cocoa, Coffee & Tea)*  
*UTZ Standards and Certifications Department*  
*De Ruyterkade 6*  
*1013 AA Amsterdam*  
*t: +31 (0) 20 530 8000*  
[certification@utzcertified.org](mailto:certification@utzcertified.org)

Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO)  
Unit A-37-1  
Menara UOA Bangsar  
Number 5 Jalan Bangsar Utama 1  
Kuala Lumpur 59000  
Malaysia  
t: +603 (0) 2302 1500  
[membership@rspo.org](mailto:membership@rspo.org)  
[www.rspo.org](http://www.rspo.org)  
*Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO)*  
*Unit A-37-1*  
*Menara UOA Bangsar*  
*Number 5 Jalan Bangsar Utama 1*  
*Kuala Lumpur 59000*  
*Malaysia*  
*t: +603 (0) 2302 1500*  
[membership@rspo.org](mailto:membership@rspo.org)  
[www.rspo.org](http://www.rspo.org)

BM TRADA, bagian dari Element Group, mengkhususkan diri dalam menyediakan rangkaian lengkap layanan pengujian, inspeksi, sertifikasi, teknis, dan pelatihan independen.  
*BM TRADA, part of the Element Group, specializes in providing a comprehensive range of independent testing, inspection, certification, technical and training services.*

Head Office Jl. Raya Bogor KM 33.5 No. 19, Cimanggis, Depok. 16953 Indonesia.

Phone (62 21) 8740202

Fax (62 21) 87740745 - 46

Website [www.mutucertification.com](http://www.mutucertification.com)

Instagram @mutuinternational

Facebook MUTU International

Twitter @MutuInfo



Kami membantu organisasi untuk menunjukkan kredensial bisnis dan produk mereka serta untuk meningkatkan kinerja dan kepatuhan.

*We help organizations to demonstrate their business and product credentials and to improve performance and compliance.*

Kami hadir untuk membantu pelanggan kami memastikan bahwa sistem manajemen, rantai pasokan, dan skema sertifikasi produk yang mereka operasikan sesuai dan sesuai dengan tujuan.

*We exist to help our customers to make certain that the management systems, supply chain and product certification schemes they operate are compliant and fit for purpose.*

**Head Office** Jl. Raya Bogor KM 33.5 No. 19, Cimanggis, Depok. 16953 Indonesia.

---

**Phone** (62 21) 8740202

**Fax** (62 21) 87740745 - 46

**Website** [www.mutucertification.com](http://www.mutucertification.com)

---

**Instagram** @mutuinternational

**Facebook** MUTU International

**Twitter** @MutuInfo