



- 3.4 Nilai pengaduan yang mengandung unsur sengketa memiliki potensi kerugian finansial bagi Nasabah paling banyak Rp500.000.000 (lima ratus juta rupiah) yang timbul karena kesalahan atau kelalaian Bank. Potensi kerugian dapat berupa nilai kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada Nasabah, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dilaksanakannya transaksi keuangan Nasabah dengan pihak lain, atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Nasabah untuk mendapatkan penyelesaian sengketa dengan Bank;
- 3.5 Permintaan fasilitasi diajukan secara tertulis dengan mengisi Formulir Pengajuan Fasilitas (terlampir). Formulir dimaksud dapat diperoleh di setiap kantor Bank atau dapat dibuat sendiri oleh Konsumen dengan berpedoman pada format formulir Pengajuan Fasilitas tersebut.
- 3.6 Permintaan fasilitasi harus dilengkapi dengan dokumen pendukung sebagai berikut:
 - 3.6.1 Fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Bank kepada Nasabah;
 - 3.6.2 Fotokopi bukti identitas Nasabah;
 - 3.6.3 Dalam hal pengaduan disampaikan oleh pihak yang mewakili Nasabah maka selain mencantumkan dokumen diatas juga harus melampirkan fotokopi bukti identitas pihak yang mewakili Nasabah dan surat kuasa dari Nasabah. Surat kuasa yang diberikan oleh Nasabah harus dalam bentuk surat kuasa khusus tanpa hak substitusi, bermeterai cukup, dan paling kurang mencantumkan hal-hal sebagai berikut:
 - 3.6.3.1 identitas pihak pemberi kuasa dan penerima kuasa;
 - 3.6.3.2 kuasa yang diberikan mencakup kewenangan penerima kuasa untuk mengikuti proses fasilitasi, membuat kesepakatan dalam proses fasilitasi tersebut, dan menandatangani dokumen-dokumen yang terkait dengan proses fasilitasi antara lain berita acara hasil fasilitasi;
 - 3.6.4 Surat pernyataan (sebagaimana terlampir) ditanda tangani diatas materai bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, lembaga mediasi, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya dan belum pernah diproses penyelesaiannya oleh Bank Indonesia;
 - 3.6.5 Fotokopi dokumen pendukung lainnya apabila diperlukan;
 - 3.6.6 Pengajuan permintaan fasilitasi dilakukan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan dari Bank.

Demikian informasi ini kami sampaikan kepada seluruh Nasabah setia kami dan apabila ada hal-hal yang kurang jelas silahkan menghubungi **Seksi Prinsip Mengenal Nasabah atau Petugas Komunikasi Nasabah** dimasing-masing kantor PT Bank Resona Perdania sebagaimana tersebut diatas.

Hormat kami,

PT BANK RESONA PERDANIA