RESONA
Bank Resona Perdania
Menara Mulia, Lantai 5 dan 6, Suites 501 dan 601
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 9-11
Karet Semanggi, Setiabudi
Jakarta Selatan 12930, Indonesia

Telp. : +62-21-570-1958
Fax. : +62-21-570-1936
SWIFT : BPIAIDJA
Website : www.perdania.co.id

Kepada Yth.
Seluruh Nasabah Setia
PT Bank Resona Perdania

Jakarta, 24 April 2015

P E N G U M U M A N

Sehubungan dengan mediasi perbankan untuk penyelesaian pengaduan nasabah, maka dengan ini kami informasikan kembali hal-hal sebagai berikut:

1. Keluhan Nasabah dapat disampaikan kepada **Seksi Prinsip Mengenal Nasabah atau Petugas Komunikasi Nasabah** dimasing-masing kantor PT Bank Resona Perdania dengan rincian sebagai berikut:

PT Bank Resona Perdania	Petugas Komunikasi Nasabah	No. Telepon	No. Faksimile	Email
Kantor Pusat Jakarta	**Amalia Rice Sinum** (Kepala Seksi Prinsip Mengenal Nasabah)	(021) 570-1958 ext. 5809	(021) 570-1936	cust-comm@perdania.co.id
Kantor Cabang (KC):				
- KC Bandung	**Evy Budijanti** (Kepala Cabang)	(022) 424-1742 ext. 482	(022) 424-1207	cust-comm@perdania.co.id
- KC Surabaya	**Herry Sutanto** (Pejabat Sementara Kepala Cabang)	(031) 535-5858 ext. 584	(031) 535-2007	cust-comm@perdania.co.id
Kantor Cabang Pembantu (KCP):				
- KCP Karawang	**Ami Ratmi Melani** (Kepala Cabang Pembantu)	(021) 8911-5020	(0267) 647-347	cust-comm@perdania.co.id
- KCP Cikarang	**Fenni Susanti** (Kepala Cabang Pembantu)	(021) 897-4940	(021) 897-4941	cust-comm@perdania.co.id
- KCP MM2100	**Fairda Budiyati** (Kepala Cabang Pembantu)	(021) 8998-2151	(021) 8998-2943	cust-comm@perdania.co.id
- KCP Deltamas	**Pusparini Pudji Astuti** (Kepala Cabang Pembantu)	(021) 2851-7926	(021) 2851-7928	cust-comm@perdania.co.id
- KCP Suryacipta	**Renova Tambunan** (Kepala Cabang Pembantu)	(021) 2219-0048	(0267) 863-8059	cust-comm@perdania.co.id

2. Sengketa antara Nasabah dengan Bank dapat diupayakan penyelesaiannya melalui Mediasi Perbankan melalui Bank Indonesia. Penyampaian pengaduan oleh nasabah baik yang bersifat permintaan edukasi, konsultasi, dan/atau fasilitasi, termasuk surat menyurat kepada Bank Indonesia dapat disampaikan kepada **Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran Kompleks Perkantoran Bank Indonesia, Gedung D Lantai 5, Jalan M.H. Thamrin No.2, Jakarta 10350 dengan tembusan disampaikan kepada kami**.

3. Pengajuan penyelesaian sengketa/ permintaan fasilitasi sebagaimana pada point 2 diatas, wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:
   3.1 Pengajuan permintaan fasilitasi dilakukan oleh Nasabah atau pihak yang mewakili nasabah kepada Bank Indonesia setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh Bank tetapi tidak terdapat kesepakatan antara Nasabah dan Bank;
   3.2 Pengaduan yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh Lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya;
   3.3 Pengaduan yang diajukan belum pernah diproses penyelesaiannya di Bank Indonesia. Pengaduan yang mengandung unsur sengketa yang sudah pernah diupayakan penyelesaiannya melalui proses mediasi atau fasilitasi oleh Bank Indonesia tidak dapat diproses ulang;

esona Resona

Bank Resona Perdania
Menara Mulia, Lantai 5 dan 6, Suites 501 dan 601
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 9-11
Karet Semanggi, Setiabudi
Jakarta Selatan 12930, Indonesia

Telp. : +62-21-570-1958
Fax. : +62-21-570-1936
SWIFT : BPIAIDJA
Website : www.perdania.co.id

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 dapat dilaksanakannya transaksi keuangan Nasabah dengan pihak lain, atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Nasabah untuk mendapatkan penyeleseaian sengketa dengan Bank;

3.5 Permintaan fasilitasi diajukan secara tertulis dengan mengisi Formulir Pengajuan Fasilitasi (terlampir). Formulir dimaksud dapat diperoleh di setiap kantor Bank atau dapat dibuat sendiri oleh Konsumen dengan berpedoman pada format formulir Pengajuan Fasilitasi 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 penyelesaiaan 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

esona Resona