



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, 1 Maret 2016

PENGUMUMAN

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** di masing-masing kantor PT Bank Resona Perdania:

Keluhan	Jenis Keluhan	Dengan Cara
Nasabah atau Perwakilan Nasabah	Lisan	Telepon: (021) 570 7300 (<i>Direct Line</i>)
	Tertulis	Mengirimkan: email : cust-comm@perdania.co.id atau fax : (021) 570 1936
		Datang ke jaringan kantor Bank Resona Perdania

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;
 - 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 penyelesaian 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;



RESONA

Bank Resona Perdana

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

- 3.6.3 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 Perdana sebagaimana tersebut diatas.

Hormat kami,
PT BANK RESONA PERDANIA



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

To. Our Valued Customers
PT Bank Resona Perdania

Jakarta, March 1, 2016

ANNOUNCEMENT

In relation with banking mediation for settlement of customer complaints, then we herewith would like to re-inform as follows:

1. Customers complaint can be submitted to **Know Your Customer Section** or **Customer Communication Officers** in each PT Bank Resona Perdania Offices:

Complaint	Type of Complaint	By
Customer of Representative Customer	Verbal	Phone: (021) 570 7300 (Direct Line)
	Written	Send : email : cust-comm@perdania.co.id or fax : (021) 570 1936
		Go to the office network of Bank Resona Perdania

2. The dispute between Customer and the Bank, the settlement may be pursued through Banking Mediation through Bank Indonesia. Complaints submission from customers either for education, consultation, and/or facilitation, including correspondence to Bank Indonesia can be submitted to **Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran Kompleks Perkantoran Bank Indonesia, Gedung D Lantai 5, Jalan M.H. Thamrin No.2, Jakarta 10350** with the copy submitted to our Bank.
3. The submission of dispute settlement/ request for facilitation as referred to point 2 above, must fulfill the following conditions:
 - 3.1 The facilitation request done by Customer or representation to Bank Indonesia after going through the settlement process of the complaint by the Bank but there is no agreement reached between Customer and the Bank.
 - 3.2 Submitted dispute is not currently being processed by an arbitration institution or a court, or had never been decided by an arbitration institution or a court, or had never reached an agreement facilitated by another alternative dispute settlement Institution;
 - 3.3 Complaint submitted has never been processed in Bank Indonesia. Complaints that contain dispute that have been pursued through mediation or facilitation by Bank Indonesia can not be reprocessed;
 - 3.4 The value of complaints that contained dispute has potential financial loss to Customers maximum IDR 500,000,000 (five hundred million Rupiah) that occurs caused by Bank error or omission. Potential loss may be commutative value from financial loss that already happened to Customer, potential loss caused by delay or Customer financial transactions that can not be implemented;
 - 3.5 Submitted in writing by enclosing Facilitation Submission Form (attached). The form can be obtained at the Bank or can be made by Customers based on the format of Facilitation Submission Form;
 - 3.6 Request for facilitation should be equipped with the following supporting documents:
 - 3.6.1 Copy of letter of complaint settlement results given by the Bank to Customer;
 - 3.6.2 Copy of customer identity;
 - 3.6.3 In case that the complaint is submitted by Customer representative, therefore beside submitted above documents must also submit the copy of customer representative's identity and attorney letter from customer. The attorney letter must be in the form of special attorney letter without substitution right, with sufficiently stamped, and at least contained by following things:



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

- 3.6.3.1 Identity of authorizing and authorized;
- 3.6.3.2 The power of attorney given contained the authorities of authorized person to follow the process of facilitation, to make a deal in the facilitation process, and sign documents relating to the facilitation process include the minutes of the facilitation result;
- 3.6.4 The statement letter (as attached) that signed on stamped explained that the dispute proposed is not in the process or already getting decision from arbitration institution, justice, mediation institution, or any other alternative institution of dispute completion, and the dispute never been processed in Bank Indonesia before;
- 3.6.5 The copy of other supporting documents if needed;
- 3.7 Submission of dispute settlement not more than 60 (sixty) working days after the dispute settlement letter has issued by Bank.

That's all our information to our customers and should you have any questions or need further information, please contact **Know Your Customer Section** or **Customer Communication Officers** in each PT Bank Resona Perdania Office as mentioned above.

Best regards,
PT BANK RESONA PERDANIA