



## KETENTUAN INSTRUKSI BAYAR ELEKTRONIK PT BANK CENTRAL ASIA Tbk (“BCA”)

### A. DEFINISI

1. **Daftar Hitam BCA atau DHB** adalah daftar identitas Nasabah Pengirim yang dikenakan sanksi atas IBE Kosong.
2. **DHB Perpanjangan** adalah DHB yang memuat pencantuman kembali identitas Nasabah Pengirim jika dalam jangka waktu 1 (satu) tahun sejak identitas Nasabah Pengirim dicantumkan dalam DHB, Nasabah Pengirim kembali membuat 1 (satu) atau lebih IBE Kosong.
3. **Fasilitas Perbankan** adalah KlikBCA Bisnis atau fasilitas perbankan lainnya yang akan disediakan oleh BCA di kemudian hari.
4. **Hari Kalender** adalah hari Senin sampai dengan hari Minggu sesuai penanggalan kalender internasional.
5. **Hari Kerja** adalah hari dimana BCA dan lembaga perbankan di Indonesia pada umumnya beroperasi dan menjalankan kegiatan kliring sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia.
6. **Instruksi Bayar Elektronik** atau **IBE** adalah instruksi untuk melakukan transfer sejumlah uang tertentu untuk dijalankan pada Tanggal Efektif yang ditentukan oleh Nasabah Pengirim melalui Fasilitas Perbankan yang terhadapnya dapat dilakukan Perubahan IBE atau Pembatalan IBE sepanjang pengajuan tersebut disetujui oleh Nasabah Penerima.
7. **IBE Kosong** adalah IBE yang gagal dijalankan karena saldo dalam Rekening Sumber Dana tidak cukup atau Rekening Sumber Dana telah tutup.
8. **IBE Ulang** adalah IBE yang dijalankan ulang oleh Nasabah Pengirim dengan Tanggal Efektif yang baru akibat kegagalan pemrosesan IBE sebelumnya dengan nomor IBE yang sama.
9. **Ketentuan** adalah Ketentuan Instruksi Bayar Elektronik PT Bank Central Asia Tbk (BCA) ini.
10. **Limit Frekuensi** adalah maksimal jumlah IBE yang dapat dibuat oleh Nasabah Pengirim per Rekening Sumber Dana.
11. **Limit Nominal** adalah maksimal jumlah nominal IBE yang dapat dibuat oleh Nasabah Pengirim per Rekening Sumber Dana per Tanggal Efektif.
12. **Nasabah** adalah perorangan atau badan yang tercatat sebagai pemegang rekening di BCA.
13. **Nasabah Penerima** adalah Nasabah yang menerima dana hasil IBE.
14. **Nasabah Pengirim** adalah Nasabah yang membuat IBE.
15. **Pembatalan IBE** adalah pembatalan atas IBE oleh Nasabah Pengirim.
16. **Perubahan IBE** adalah perubahan atas Tanggal Efektif oleh Nasabah Pengirim.
17. **Rekening Sumber Dana** adalah rekening milik Nasabah Pengirim yang telah didaftarkan oleh Nasabah Pengirim sebagai sumber dana IBE.
18. **Tanggal Efektif** adalah tanggal IBE dijalankan dengan mendebet Rekening Sumber Dana.
19. **Tanggal IBE Kosong** adalah tanggal IBE dinyatakan gagal dijalankan karena saldo Rekening Sumber Dana tidak cukup atau Rekening Sumber Dana tutup.

### B. REKENING SUMBER DANA DAN REKENING PENERIMAAN DANA IBE

1. Setiap Nasabah berhak untuk melakukan IBE di BCA dengan terlebih dahulu mendaftarkan Rekening Sumber Dana di kantor cabang BCA atau melalui sarana lainnya yang ditentukan oleh BCA di kemudian hari dengan mengikuti ketentuan yang berlaku di BCA.
2. Jenis rekening yang dapat didaftarkan sebagai Rekening Sumber Dana mengikuti ketentuan yang berlaku di BCA yang akan diberitahukan dari waktu ke waktu kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Rekening yang tidak dapat didaftarkan sebagai Rekening Sumber Dana adalah rekening dengan status ‘wali’, ‘pengampu’, dan rekening gabungan baik “DAN” atau “ATAU”.

4. Pendaftaran Rekening Sumber Dana dapat dilakukan apabila identitas Nasabah Pengirim tidak masuk dalam Daftar Hitam Nasional (DHN), DHB, atau DHB Perpanjangan pada saat pendaftaran Rekening Sumber Dana tersebut dilakukan.
5. Dana hasil IBE hanya dapat ditransfer ke rekening Nasabah Penerima:
  - a. yang ada di BCA;
  - b. yang tidak berstatus ‘wali’, ‘pengampu’, atau rekening gabungan baik “DAN” atau “ATAU”; dan
  - c. dengan jenis rekening sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BCA yang akan diberitahukan dari waktu ke waktu kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Nasabah Pengirim tidak dapat mengajukan penghapusan Rekening Sumber Dana selama masih ada IBE yang terkait dengan Rekening Sumber Dana tersebut dengan status “Tunda” atau “Menunggu Persetujuan Penerima”. Namun demikian Nasabah Pengirim tetap dapat mendaftarkan rekening lainnya sebagai Rekening Sumber Dana untuk IBE selanjutnya.

### **C. INSTRUKSI BAYAR ELEKTRONIK**

1. Nasabah Pengirim dapat membuat IBE apabila:
  - a. Nasabah Pengirim telah mendaftarkan Rekening Sumber Dana;
  - b. Identitas Nasabah Pengirim tidak masuk dalam DHN, DHB, atau DHB Perpanjangan pada saat membuat IBE dimaksud; atau
  - c. jumlah IBE yang telah Nasabah Pengirim buat belum melampaui Limit Frekuensi dan Limit Nominal.
2. IBE hanya dapat dibuat dalam mata uang rupiah.
3. IBE yang telah dibuat oleh Nasabah Pengirim akan dijalankan oleh BCA pada Tanggal Efektif. Nasabah Pengirim bertanggung jawab sepenuhnya atas IBE yang telah dibuat meskipun Rekening Sumber Dana telah tutup.
4. Tanggal Efektif yang dapat dipilih oleh Nasabah Pengirim paling cepat adalah 1 (satu) Hari Kalender sampai dengan maksimal 3 (tiga) tahun setelah Nasabah Pengirim membuat IBE atau melakukan Perubahan IBE.
5. Untuk setiap IBE yang berhasil dibuat oleh Nasabah Pengirim, Nasabah Pengirim akan mendapatkan nomor IBE sebagai bukti bahwa IBE tersebut telah tercatat oleh sistem BCA.
6. Nasabah Pengirim wajib memastikan tersedia dana yang cukup dalam Rekening Sumber Dana atas setiap IBE yang telah Nasabah Pengirim buat, paling lambat pada 1 (satu) Hari Kalender sebelum Tanggal Efektif.
7. Nasabah Pengirim dapat mengajukan Perubahan IBE dan/atau Pembatalan IBE melalui Fasilitas Perbankan sesuai ketentuan yang berlaku di BCA selambat-lambatnya pada 1 (satu) Hari Kalender sebelum Tanggal Efektif yang bersangkutan. Perubahan IBE dan/atau Pembatalan IBE tersebut baru berlaku apabila telah mendapatkan persetujuan dari Nasabah Penerima yang pemberiannya dilakukan melalui Fasilitas Perbankan atau kantor cabang BCA.
8. Nasabah Pengirim tidak dapat mengajukan Perubahan IBE dan/atau Pembatalan IBE atas IBE dengan status “Menunggu Persetujuan Penerima”.
9. Pengajuan Perubahan IBE dan/atau Pembatalan IBE yang tidak mendapatkan otorisasi (disetujui atau ditolak) dari Nasabah Penerima dalam kurun waktu 5 (lima) Hari Kalender setelah tanggal pengajuan Perubahan IBE dan/atau Pembatalan IBE atau 1 (satu) Hari Kalender sebelum Tanggal Efektif (mana yang lebih dahulu), akan menyebabkan pengajuan Perubahan IBE dan/atau Pembatalan IBE tersebut menjadi kedaluwarsa.
10. Perubahan IBE dan/atau Pembatalan IBE yang kedaluwarsa sebagaimana dimaksud dalam butir C.9. Ketentuan ini atau apabila Perubahan IBE dan/atau Pembatalan IBE ditolak oleh Nasabah Penerima akan mengakibatkan IBE akan tetap dijalankan sesuai Tanggal Efektif yang telah dibuat sebelumnya.
11. Nasabah Pengirim dapat melakukan Perubahan IBE dan/atau Pembatalan IBE atas IBE yang sama sampai batas maksimal masing-masing sebanyak 3 (tiga) kali selama:
  - a. Nasabah Penerima telah memberikan penolakan atas pengajuan Perubahan IBE dan/atau Pembatalan IBE;
  - b. Nasabah Penerima telah memberikan persetujuan atas pengajuan Perubahan IBE; atau
  - c. pengajuan Perubahan IBE dan/atau Pembatalan IBE telah kedaluwarsa.
12. IBE gagal dijalankan apabila saldo dalam Rekening Sumber Dana tidak mencukupi, Rekening Sumber Dana telah tutup, Rekening Sumber Dana diblokir, atau kondisi lainnya yang mengakibatkan Rekening Sumber Dana tidak dapat didebet atau apabila karena sebab tertentu rekening tujuan IBE milik Nasabah Penerima tidak dapat menerima dana masuk antara lain karena rekening diblokir atau rekening telah tutup.

13. Atas IBE yang gagal dijalankan, Nasabah Pengirim dapat membuat IBE Ulang melalui Fasilitas Perbankan dengan jangka waktu maksimal sampai dengan Hari Kerja ke-6 setelah tanggal IBE gagal dijalankan. Tanggal Efektif baru untuk IBE Ulang yang dapat dipilih yaitu Hari Kerja pertama setelah dibuatnya IBE Ulang sampai dengan Hari Kerja ke-7 setelah tanggal IBE sebelumnya gagal dijalankan. IBE Ulang hanya dapat dijalankan sebanyak 1 (satu) kali per IBE yang gagal dijalankan.
14. Nasabah Pengirim tidak dapat membuat IBE Ulang jika IBE gagal dijalankan karena Rekening Sumber Dana telah tutup.
15. Nasabah Pengirim wajib memastikan data yang dimuat dalam IBE adalah lengkap, benar, dan tepat. Segala akibat yang timbul karena ketidaklengkapan, ketidakbenaran, dan/atau ketidaktepatan data yang dimuat dalam IBE menjadi tanggung jawab Nasabah Pengirim sepenuhnya.

#### **D. LIMIT**

1. Limit Nominal dan Limit Frekuensi ditentukan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh BCA dan akan diinformasikan kepada Nasabah Pengirim dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. BCA dengan pertimbangan tertentu berhak mengubah Limit Nominal dan/atau Limit Frekuensi yang akan diberitahukan dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

#### **E. ELECTRONIC MAIL (EMAIL)**

1. BCA akan mengirimkan *email* pemberitahuan kepada Nasabah Pengirim dan Nasabah Penerima dalam hal:
  - a. Nasabah Pengirim berhasil:
    - membuat IBE atau IBE Ulang; atau
    - mengajukan Perubahan IBE dan/atau Pembatalan IBE.
  - b. Nasabah Penerima menyetujui atau menolak pengajuan Perubahan IBE dan/atau Pembatalan IBE;
  - c. pengajuan Perubahan IBE dan/atau Pembatalan IBE kedaluwarsa;
  - d. IBE atau IBE Ulang dijalankan pada Tanggal Efektif (baik berhasil maupun gagal).
2. Untuk keperluan pengiriman *email* pemberitahuan kepada Nasabah Penerima terkait IBE, Nasabah Pengirim wajib mendaftarkan alamat *email* Nasabah Penerima pada saat Nasabah Pengirim mendaftarkan nomor rekening tujuan Nasabah Penerima.
3. Nasabah Pengirim wajib memastikan bahwa alamat *email* yang didaftarkan adalah benar alamat *email* Nasabah Penerima yang dituju.
4. Segala akibat yang timbul sehubungan dengan tidak terkirimnya/terlambatnya pemberitahuan terkait IBE kepada Nasabah Penerima karena kelalaian atau kesalahan Nasabah Pengirim, antara lain karena kelalaian atau kesalahan penulisan alamat *email* Nasabah Penerima atau karena adanya gangguan atau sebab-sebab lain di luar kemampuan BCA menjadi tanggung jawab Nasabah Pengirim sepenuhnya.
5. Apabila Nasabah Pengirim tidak menerima *email* pemberitahuan pada hari IBE dijalankan, maka Nasabah Pengirim wajib memeriksa status IBE dimaksud melalui menu "Lihat/Ubah/Batal" yang terdapat dalam fitur Instruksi Bayar Elektronik pada KlikBCA Bisnis milik Nasabah Pengirim.
6. BCA tidak berkewajiban untuk menyimpan dan mengirimkan ulang *email* pemberitahuan yang gagal dikirimkan ke alamat *email* Nasabah Pengirim maupun Nasabah Penerima.
7. Nasabah Pengirim dengan ini memberikan kuasa kepada BCA untuk menginformasikan alasan penolakan IBE kepada Nasabah Penerima, antara lain karena saldo dalam Rekening Sumber Dana tidak cukup atau Rekening Sumber Dana tutup.

#### **F. BIAYA DAN KUASA DEBET REKENING SUMBER DANA**

1. BCA akan mengenakan biaya yang timbul atas setiap IBE Kosong yang besarnya akan diberitahukan oleh BCA kepada Nasabah Pengirim dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

2. Nasabah Pengirim dengan ini memberikan kuasa kepada BCA untuk:
  - a. mendebet Rekening Sumber Dana sejumlah nominal yang tercantum dalam IBE (termasuk IBE Ulang) pada Tanggal Efektif; dan
  - b. mendebet Rekening Sumber Dana maupun rekening lainnya atas nama Nasabah Pengirim di BCA sebesar biaya IBE Kosong atau kewajiban lainnya dari Nasabah Pengirim terkait dengan IBE (jika ada).
3. Kuasa sebagaimana dimaksud dalam butir F.2. Ketentuan ini terus berlaku dan tidak dapat berakhir maupun dicabut karena alasan apa pun juga termasuk karena alasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1813, 1814, dan 1816 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata selama Nasabah Pengirim masih memiliki kewajiban kepada BCA maupun Nasabah Penerima berdasarkan Ketentuan ini.

## **G. PENCANTUMAN IDENTITAS NASABAH PENGIRIM DALAM DHB DAN PENGADMINISTRASIAN SURAT PEMBERITAHUAN (SP) IBE KARENA IBE KOSONG**

1. Identitas Nasabah Pengirim akan dicantumkan dalam DHB jika:
  - a. Nasabah Pengirim tidak menyediakan dana yang cukup dalam Rekening Sumber Dana untuk pelaksanaan 3 (tiga) IBE yang berbeda atau lebih dengan nilai nominal masing-masing di bawah Rp500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) dalam jangka waktu 6 (enam) bulan; atau
  - b. Nasabah Pengirim tidak menyediakan dana yang cukup dalam Rekening Sumber Dana untuk pelaksanaan 1 (satu) IBE dengan nilai nominal Rp500.000.000 (lima ratus juta rupiah) atau lebih.
2. BCA akan menerbitkan Surat Pemberitahuan (SP) IBE dan SP DHB atas IBE Kosong yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam butir G.1 Ketentuan ini dengan ketentuan sebagai berikut:

<b>Jenis SP</b>	<b>Keterangan</b>
SP I IBE	Diterbitkan kepada Nasabah Pengirim apabila Nasabah Pengirim membuat IBE Kosong yang ke-1 dengan nilai nominal di bawah Rp500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) dan Nasabah Pengirim tidak memiliki SP IBE yang masih berlaku.
SP II IBE	Diterbitkan kepada Nasabah Pengirim apabila: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nasabah Pengirim membuat IBE Kosong yang ke-2 dengan nilai nominal di bawah Rp500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) dan status SP I IBE masih berlaku;</li> <li>• Nasabah Pengirim membuat IBE Kosong yang berbeda sebanyak 2 (dua) kali pada hari yang sama dengan nilai nominal masing-masing di bawah Rp500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) dan Nasabah Pengirim tidak memiliki SP IBE yang masih berlaku.</li> </ul>
SP DHB	Diterbitkan kepada Nasabah Pengirim apabila: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nasabah Pengirim membuat IBE Kosong yang ke-3 dengan nilai nominal di bawah Rp500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) dan status SP II IBE masih berlaku;</li> <li>• Nasabah Pengirim membuat IBE Kosong yang berbeda <del>dari</del> sebanyak 2 (dua) kali atau lebih pada hari yang sama dengan nilai nominal masing-masing di bawah Rp500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) dan status SP I IBE masih berlaku;</li> <li>• Nasabah Pengirim membuat IBE Kosong yang berbeda sebanyak 3 (tiga) kali atau lebih pada hari yang sama dengan nilai nominal masing-masing di bawah Rp500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) dan Nasabah Pengirim tidak memiliki SP IBE yang masih berlaku atau membuat IBE Kosong sebanyak 1 (satu) kali dengan nilai nominal Rp500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) atau lebih.</li> </ul>

3. SP I IBE, SP II IBE, dan/atau SP DHB akan disampaikan kepada Nasabah Pengirim melalui sarana *email* yang tercantum dalam Formulir Fasilitas Instruksi Bayar Elektronik. Masa berlaku masing-masing SP I IBE, SP II IBE, dan SP DHB adalah 6 (enam) bulan sejak tanggal masing-masing IBE Kosong yang menjadi dasar penerbitan SP I IBE, SP II IBE, dan SP DHB.
4. Pencantuman identitas Nasabah Pengirim yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam butir G.1 Ketentuan ini dalam DHB berlaku selama jangka waktu 1 (satu) tahun terhitung sejak tanggal penerbitan SP DHB kepada Nasabah Pengirim. Berakhirnya masa berlaku SP I IBE, SP II IBE, dan SP DHB dalam butir G.3 Ketentuan ini tidak memengaruhi masa berlaku pencantuman identitas Nasabah Pengirim dalam DHB.
5. Apabila dalam jangka waktu 1 (satu) tahun sejak identitas Nasabah Pengirim dicantumkan dalam DHB, Nasabah Pengirim membuat 1 (satu) atau lebih IBE Kosong maka identitas Nasabah Pengirim akan dicantumkan dalam DHB Perpanjangan untuk jangka waktu 1 (satu) tahun sejak Tanggal IBE Kosong yang terkait.

6. Pembatalan terhadap penerbitan SP I IBE, SP II IBE, SP DHB hanya dapat dilakukan jika:
  - a. Nasabah Pengirim telah membuktikan secara tertulis kepada BCA (sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BCA) bahwa Nasabah Pengirim telah menyelesaikan IBE Kosong yang mengakibatkan penerbitan SP I IBE, SP II IBE, SP DHB tersebut dengan Nasabah Penerima antara lain dengan cara transfer, setor tunai, atau menjalankan IBE Ulang, dalam jangka waktu 7 (tujuh) Hari Kerja setelah Tanggal IBE Kosong;
  - b. terdapat kesalahan administrasi BCA atas penerbitan SP I IBE, SP II IBE, SP DHB.
7. Penghapusan identitas Nasabah Pengirim dalam DHB hanya dapat dilakukan jika:
  - a. Nasabah Pengirim telah membuktikan secara tertulis kepada BCA (sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BCA) bahwa Nasabah Pengirim telah menyelesaikan salah satu IBE Kosong dengan Nasabah Penerima antara lain dengan cara transfer, setor tunai, atau menjalankan IBE Ulang, dalam jangka waktu 7 (tujuh) Hari Kerja setelah Tanggal IBE Kosong;
  - b. terdapat kesalahan administrasi BCA atas pencantuman identitas Nasabah Pengirim dalam DHB.

Menyimpang dari ketentuan tersebut, penghapusan identitas Nasabah Pengirim dalam DHB tidak dapat dilakukan apabila Nasabah Pengirim telah masuk dalam DHB Perpanjangan meskipun Nasabah Pengirim telah melakukan penyelesaian atas seluruh IBE Kosong.
8. Jika identitas Nasabah Pengirim tercantum dalam DHN, DHB, atau DHB Perpanjangan maka Nasabah Pengirim:
  - a. tidak dapat mengajukan permintaan buku Cek dan/atau Bilyet Giro (BG);
  - b. tidak dapat membuat IBE;
  - c. tidak dapat mendaftarkan rekening lain milik Nasabah Pengirim sebagai rekening sumber dana IBE.
9. Sebagai penegasan, IBE yang telah dibuat oleh Nasabah Pengirim akan tetap BCA jalankan meskipun identitas Nasabah Pengirim telah dicantumkan dalam DHN, DHB, atau DHB Perpanjangan.
10. Ketentuan pencantuman identitas Nasabah Pengirim dalam SP I IBE, SP II IBE, maupun DHB tidak berlaku apabila IBE Kosong tersebut ditujukan ke rekening Nasabah Pengirim yang bersangkutan sehingga tidak ada pihak lain yang dirugikan.

## **H. FORCE MAJEURE**

Nasabah Pengirim dengan ini membebaskan BCA dari segala gugatan, tuntutan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apa pun atas keterlambatan dan/atau kegagalan BCA dalam memenuhi kewajiban BCA terkait dengan pelaksanaan IBE apabila keterlambatan dan/atau kegagalan dimaksud disebabkan karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan BCA termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, kebakaran, perang, huru-hara, sabotase, gangguan sistem, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, dan kebijakan pemerintah.

## **I. PENGHAPUSAN REKENING SUMBER DANA**

Dengan tetap memperhatikan ketentuan dalam butir B.6 Ketentuan ini, Nasabah dapat menghapus Rekening Sumber Dana yang telah didaftarkan untuk keperluan pelaksanaan IBE melalui kantor cabang BCA.

## **J. PENYELESAIAN PERSELISIHAN**

1. Nasabah Pengirim setuju bahwa setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang timbul dari dan/atau berkenaan dengan pelaksanaan Ketentuan Instruksi Bayar Elektronik PT Bank Central Asia Tbk (BCA) ini antara Nasabah Pengirim dengan BCA akan diselesaikan dengan cara musyawarah.
2. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah oleh Nasabah Pengirim dengan BCA, akan diselesaikan melalui fasilitasi perbankan di Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan atau mediasi yang dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tercantum dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
3. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan baik secara musyawarah, fasilitasi perbankan, dan/atau mediasi sebagaimana dimaksud dalam butir J.2. Ketentuan ini, akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, dengan tidak mengurangi hak BCA untuk mengajukan gugatan atau tuntutan melalui Pengadilan Negeri lainnya dalam wilayah Republik Indonesia.

## **K. PENANGANAN PENGADUAN**

1. Keluhan/pengaduan kepada BCA sehubungan dengan Instruksi Bayar Elektronik (IBE) dapat disampaikan oleh Nasabah kepada kantor cabang BCA atau kepada HALO BCA.
2. BCA akan menanggapi keluhan tersebut sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Informasi lebih lanjut terkait penanganan pengaduan oleh BCA dapat dilihat pada [bca.id/penangananpengaduan](http://bca.id/penangananpengaduan).

## **L. LAIN-LAIN**

1. BCA berhak untuk mengubah dan/atau menambah Ketentuan Instruksi Bayar Elektronik PT Bank Central Asia Tbk (BCA) ini yang akan diberitahukan oleh BCA kepada Nasabah Pengirim dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Nasabah Pengirim dengan ini mengikatkan diri kepada BCA untuk mematuhi seluruh Ketentuan Instruksi Bayar Elektronik PT Bank Central Asia Tbk (BCA) ini dan ketentuan-ketentuan lainnya yang berlaku di BCA.
3. Setiap perselisihan yang timbul antara Nasabah Pengirim dengan Nasabah Penerima sehubungan dengan pelaksanaan IBE akan diselesaikan oleh Nasabah Pengirim dan Nasabah Penerima tanpa melibatkan BCA.

## **M. BAHASA**

Ketentuan Instruksi Bayar Elektronik PT Bank Central Asia Tbk (BCA) ini dapat dibuat dan ditandatangani dalam 2 (dua) versi bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Dalam hal terdapat perbedaan interpretasi antara versi bahasa Indonesia dengan bahasa Inggris maka versi bahasa Indonesia yang berlaku.

Nasabah Pengirim dengan ini menyatakan telah memahami sepenuhnya dan menyetujui Ketentuan Instruksi Bayar Elektronik PT Bank Central Asia Tbk (BCA) ini dan BCA telah memberikan penjelasan dan meminta konfirmasi kepada Nasabah Pengirim atas penjelasan tentang manfaat, biaya, risiko, serta hak dan kewajiban terkait dengan Instruksi Bayar Elektronik.

.....,20.....

Nasabah Pengirim,

---

Nama jelas dan Tanda Tangan Nasabah Pengirim

**Ketentuan Instruksi Bayar Elektronik PT Bank Central Asia Tbk (BCA) ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan**