

Pertanyaan yang Sering Diajukan

1. Apa itu Tabungan Emas Pegadaian?

Tabungan Emas Pegadaian adalah salah satu bentuk investasi dalam produk Tabungan Emas yang dimiliki PT Pegadaian yang diperoleh dari transaksi pembelian Emas melalui fitur Tabungan Emas Pegadaian di M2U ID App (mobile banking) dan dititipkan di Pegadaian. Produk ini dapat diakses bagi Nasabah yang memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP).

2. Apakah Tabungan Emas Pegadaian dapat diakses di M2U ID App (*mobile banking*)?

Ya, per tanggal 14 Desember 2023 Nasabah sudah dapat mengakses fitur dan produk Tabungan Emas Pegadaian di M2U ID App (*mobile banking*).

3. Apakah saya dapat melihat holding Tabungan Emas saya atau melakukan transaksi Emas di M2U ID Web?

Saat ini melihat holding Tabungan Emas dan transaksi Tabungan Emas hanya dapat dilakukan melalui M2U ID App (*mobile banking*) saja dan belum bisa dilakukan melalui M2U ID Web.

4. Bagaimana cara memiliki Pegadaian Tabungan Emas pada M2U ID App (*mobile banking*) dan bagaimana cara menabung emas (*top up*)?

Sangat mudah. Nasabah cukup akses secara online melalui M2U ID App (*mobile banking*) yang bisa Nasabah download di Playstore atau Appstore. Nasabah cukup mengikuti langkah-langkah pembukaan Tabungan Emas Pegadaian dengan mengisi beberapa informasi tambahan, mengambil foto kartu identitas diri (KTP), foto *selfie*, serta melakukan transaksi pembelian emas pertama di M2U ID App (*mobile banking*).

Cara menabung emas (*top up*) dapat dilakukan melalui M2U ID App (*mobile banking*). Untuk minimum dan maksimum transaksi *top up*/pembelian emas tersebut mengacu pada Ringkasan Informasi Produk Emas Pegadaian yang berlaku.

5. Bagaimana saya dapat mengetahui informasi mengenai produk Tabungan Emas Pegadaian?

Nasabah dapat mengetahui informasi mengenai produk Tabungan Emas Pegadaian pada Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Tabungan Emas Pegadaian yang tersedia pada *dashboard* emas dan di halaman awal pendaftaran Tabungan Emas Pegadaian di M2U ID App (*mobile banking*).

6. Apabila saya melakukan pembukaan tabungan emas melalui M2U ID App (*mobile banking*), bagaimana saya mendapatkan buku Tabungan Emasnya?

Untuk mendapatkan buku Tabungan Emas, Nasabah dapat datang ke outlet Pegadaian di mana nasabah terdaftar. Outlet Pegadaian Tabungan Emas nasabah dapat dilihat di *dashboard* Emas di M2U ID App (*mobile banking*) pada bagian *detail*. Nasabah dapat mengambil buku Tabungan Emas setelah pendaftaran Tabungan Emas Pegadaian dan transaksi pembelian emas berhasil di M2U ID App (*mobile banking*). Selain itu, Nasabah juga dapat mengecek kepemilikan nilai emasnya pada M2U ID App (*mobile banking*).

7. Apabila saya sudah memiliki Tabungan Emas Pegadaian sebelumnya yang dibuka di platform lain (termasuk yang dibuka melalui Pegadaian), apakah saya tetap harus membuka Tabungan Emas Pegadaian melalui M2U ID App (*mobile banking*)?

Ya, jika nasabah ingin melakukan transaksi tabungan emas di M2U ID App (*mobile banking*), nasabah harus membuka Tabungan Emas Pegadaian melalui M2U ID App (*mobile banking*) terlebih dahulu karena saldo emas nasabah yang dihasilkan dari pembukaan melalui platform lain tidak akan muncul atau tidak akan bisa ditransaksikan melalui M2U ID App (*mobile banking*).

8. Kapan transaksi pembelian dan penjualan Emas Pegadaian di M2U ID App (*mobile banking*) dapat dilakukan?

Transaksi pembelian dan penjualan emas dapat dilakukan setiap hari pada pukul 04:00 – 20:00 WIB.

9. Harga beli dan jual emas di M2U ID App (*mobile banking*) berdasarkan apa?

Harga beli dan jual emas di M2U ID App (*mobile banking*) ditentukan dan diperbarui oleh Pegadaian serta diambil oleh M2U ID App (*mobile banking*) dari sistem Pegadaian secara *real time*.

10. Bagaimana cara mengetahui transaksi saya menggunakan harga beli atau harga jual?

Apabila nasabah membeli emas akan menggunakan harga beli yang ditampilkan di dashboard Tabungan Emas di sebelah kiri. Apabila nasabah menjual emas maka akan menggunakan harga jual beli yang ditampilkan di dashboard Tabungan Emas di sebelah kanan. Sebagai contoh: harga beli emas Rp 950.000/gram dan harga jual emas Rp 900.000/gram. Nasabah membeli emas 1 gram sebesar Rp 950.000. Jika nasabah ingin menjual emasnya sebesar 1 gram, maka dana yang akan didapatkan oleh nasabah sebesar Rp 900.000 (mengikuti harga jual emas).

11. Apa yang dimaksud dengan outlet Pegadaian pembuka rekening?

Setiap pembukaan rekening tabungan emas Pegadaian melalui M2U ID App (*mobile banking*) akan terdaftar dan menginduk ke salah satu outlet Pegadaian. Outlet Pegadaian pembuka rekening adalah lokasi outlet yang mendaftarkan pembukaan Tabungan Emas Pegadaian nasabah. Outlet Pegadaian pembuka rekening dipilih otomatis secara sistem berdasarkan outlet yang terdekat dari alamat KTP nasabah. Ada beberapa transaksi administratif yang hanya dapat dilakukan melalui outlet Pegadaian pembuka rekening seperti mencetak Buku Tabungan Emas.

12. Apakah terdapat biaya-biaya yang harus saya bayarkan ketika melakukan transaksi Tabungan Emas Pegadaian?

Ya, terdapat biaya yang akan didebit secara otomatis pada M2U ID App (*mobile banking*) seperti fasilitas titipan tahunan di Pegadaian dan biaya lainnya yang dibayarkan langsung secara tunai ketika nasabah melakukan transaksi melalui outlet Pegadaian. Rincian biaya-biaya ini mengacu pada Ringkasan Informasi Produk Tabungan Emas Pegadaian yang berlaku.

13. Apakah terdapat ketentuan minimum serta maksimum transaksi pembelian, penjualan, serta saldo mengendap emas?

Ya, terdapat minimum dan maksimum transaksi pembelian dan penjualan emas serta ketentuan mengenai minimum saldo mengendap emas dapat dilihat pada Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Tabungan Emas Pegadaian yang berlaku.

14. Apa yang dimaksud dengan pembelian emas secara berkala/rutin?

Pembelian emas secara berkala atau rutin adalah fitur pembelian emas yang ada di M2U ID App (*mobile banking*). Nasabah dapat melakukan pengaturan (set up) pembelian berkala tersebut secara mingguan atau bulanan yang akan secara otomatis dan regular dilakukan oleh sistem dan transaksi pembelian emas akan dilakukan pada tanggal pendebitan dan rekening sumber dana yang dipilih oleh Nasabah.

15. Mengenai pembelian berkala/rutin emas, bagaimana cara menabung emas melalui M2U ID App (*mobile banking*) secara berkala/rutin?

Untuk pembelian emas berkala/rutin, Nasabah dapat klik pembelian berkala yang ada di M2U ID App (*mobile banking*). Nasabah kemudian menentukan tanggal pembelian berkala dan disarankan untuk menyediakan dana yang cukup pada rekening sumber dana yang dipilih oleh Nasabah sebelum tanggal pendebitan transaksi pembelian emas berkala. Ketentuan mengenai minimum pembelian emas berkala/rutin mengacu pada Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Tabungan Emas Pegadaian yang berlaku.

16. Apabila dana di rekening sumber dana saya tidak cukup pada saat transaksi pembelian emas berkala berjalan, apakah akan ada percobaan pendebitan lagi dan apakah pembelian berkala di periode selanjutnya tetap akan berjalan?

Apabila dana dalam rekening sumber dana tidak mencukupi pada saat tanggal pendebitan, sistem akan melakukan percobaan pendebitan ulang hingga pendebitan berhasil. Nasabah disarankan untuk menyediakan dana di rekening sumber dana sebelum pukul 19.00 WIB untuk menghindari kegagalan transaksi pembelian berkala. Apabila pendebitan transaksi pembelian emas berkala di bulan / minggu sebelumnya gagal, pendebitan periode selanjutnya tetap akan berjalan. Pendebitan periode selanjutnya dilakukan satu kali (tidak dilakukan double debit pada pendebitan periode selanjutnya walaupun pendebitan periode sebelumnya gagal).

17. Apakah saya dapat menghentikan pembelian emas berkala?

Ya, Nasabah dapat melakukan penghentian pembelian emas berkala dengan menghapus transaksi emas berkala dengan cara mengakses menu “Atur Transaksi Rutin” pada burger menu di M2U ID App (*mobile banking*). Nasabah dapat melakukan perubahan atau menghapus transaksi berkala dengan cara klik salah satu transaksi berkala Nasabah yang ingin diubah/dihapus. Apabila Nasabah ingin mengubah transaksi rutin, maka klik “Hapus”.

18. Apakah saldo emas saya dapat dijual kembali?

Ya, saldo emas dapat dijual kembali. Nasabah dapat melakukan transaksi penjualan melalui M2U ID App (*mobile banking*). Untuk minimum dan maksimum transaksi penjualan emas tersebut mengacu pada Ringkasan Informasi Produk Emas Pegadaian yang berlaku.

19. Apakah pembelian dan penjualan emas dilakukan secara langsung (*real time*)? Apabila ya, apakah saldo emas/dana hasil penjualan emas akan diperoleh juga secara langsung (*real time*)?

Ya, pembelian dan penjualan emas pada M2U ID App (*mobile banking*) akan dilakukan secara langsung (*real time*) pada M2U ID App (*mobile banking*). Saldo emas/dana hasil penjualan emas akan diperoleh juga secara langsung (*real time*).

20. Apakah saya dapat melihat keuntungan (*gain*) / kerugian (*loss*) yang didapat dari portfolio emas saya di M2U ID App (*mobile banking*)?

Ya, Nasabah dapat melihat keuntungan (*gain*) / kerugian (*loss*) dari portfolio emas saya di M2U ID App (*mobile banking*) yang bersifat *unrealized*. *Unrealized gain/loss* adalah perkiraan keuntungan atau kerugian atas portfolio emas yang dimiliki oleh Nasabah pada saat itu. Nasabah baru akan mendapatkan keuntungan atau kerugian atas portfolio Nasabah yang sebenarnya saat Nasabah menjual emasnya.

21. Apakah ada ketentuan minimum saldo emas yang harus tersedia di M2U ID App (*mobile banking*)?

Ya terdapat ketentuan minimum saldo emas yang harus mengendap dan tersedia di rekening Tabungan Emas Pegadaian agar Tabungan Emas Nasabah tetap aktif. Ketentuan mengenai minimum saldo mengendap mengacu pada Ringkasan Informasi Produk Emas Pegadaian yang berlaku. Saldo mengendap tersebut tidak dapat dijual/dicairkan.

22. Apakah saya bisa mendapatkan fisik emas yang berasal dari saldo emas saya di M2U ID App (*mobile banking*)?

Saldo emas yang ada di M2U ID App (*mobile banking*) dapat diambil fisik menjadi kepingan emas. Order ambil fisik emas dilakukan melalui M2U ID App (*mobile banking*) dan emas fisik dapat diambil di outlet Pegadaian yang telah dipilih oleh nasabah.

23. Apakah saya dapat membatalkan transaksi ambil fisik emas saya?

Nasabah tidak dapat membatalkan transaksi ambil fisik emas yang terkonfirmasi berhasil. Jumlah gram emas yang akan diambil fisik tidak dapat dikembalikan ke saldo emas nasabah.

24. Apakah saya dapat mengganti lokasi outlet Pegadaian pengambilan emas serta jumlah gram emas yang akan diambil fisik?

Nasabah tidak dapat mengganti lokasi outlet Pegadaian pengambilan emas serta jumlah gram emas yang akan diambil fisik.

25. Bagaimana jika emas fisik yang saya terima tidak sesuai/rusak?

Pada saat pengambilan emas fisik di outlet Pegadaian nasabah diharapkan melakukan pengecekan terhadap emas fisiknya sebelum menandatangani Berita Acara Serah Terima (BAST) pengambilan emas fisik. Jika emas fisik yang diterima oleh nasabah tidak sesuai/rusak, nasabah dapat menyampaikannya kepada petugas outlet Pegadaian untuk dilakukan penggantian emas yang waktu dan ketentuannya tunduk pada ketentuan yang ada di Pegadaian.

26. Apakah ada biaya tambahan untuk melakukan transaksi ambil fisik emas?

Ya, nasabah akan dibebankan biaya ambil fisik emas. Besar biaya ambil fisik emas tergantung pada gram emas yang dipilih oleh nasabah.

27. Berapa lama proses ambil fisik emas hingga emas bisa diambil oleh nasabah?

Pengiriman emas dibedakan berdasarkan zonasi daerah tujuan pengiriman. Zonasi daerah tujuan pengiriman dibedakan menjadi sebagai berikut.

- 1) Area pengiriman Zona 1 (Jawa dan Bali)
- 2) Area pengiriman Zona 2 (selain Zona 1 dan Zona 3)
- 3) Area pengiriman Zona 3 (Tarakan, Ambon, Gorontalo, Palu, Sorong, Jayapura, dan Natuna)

Lama pengiriman emas berdasarkan zona tempat outlet Pegadaian berada. Estimasi lama pengiriman dan estimasi emas tiba di outlet Pegadaian sebagai berikut:

Pembagian Zona	SLA Emas Dicitak oleh Perusahaan Pencetak Emas (hari kerja)*	SLA Pengiriman Emas (hari kerja)*	Total Estimasi SLA Hingga Emas Tiba Di Outlet (hari kerja)*
Zona 1	10	15	25
Zona 2		30	40
Zona 3		45	55

**service level agreement*/estimasi dihitung dari tanggal Ambil Fisik Emas melalui M2U ID App (mobile banking).

28. Apakah saya dapat bertransaksi emas (beli atau jual) di outlet Pegadaian menggunakan Tabungan Emas Pegadaian yang telah dibentuk melalui M2U ID App (mobile banking)?

Transaksi emas (beli atau jual) di outlet Pegadaian menggunakan Tabungan Emas Pegadaian yang telah dibentuk melalui M2U ID App (mobile banking) belum dapat dilakukan. Nasabah yang melakukan pembukaan Tabungan Emas Pegadaian melalui M2U ID App (mobile banking) hanya dapat melakukan transaksi jual maupun beli emas melalui M2U ID App (mobile banking).

29. Jika saya membuka Tabungan Emas Pegadaian melalui M2U ID App (mobile banking), aktivitas apa saja yang hanya dapat dilakukan melalui outlet Pegadaian?

Aktivitas yang hanya dapat dilakukan melalui outlet Pegadaian adalah aktivitas administratif, yaitu mencetak buku tabungan emas, memblokir rekening Pegadaian untuk sementara waktu, mencabut pemblokiran rekening Pegadaian, serta menutup rekening Tabungan Emas.

Selain itu, Nasabah juga dapat mencetak rekening koran, mencetak mutasi buku tabungan emas, serta melakukan pengkinian data Nasabah di seluruh outlet Pegadaian.

30. Apabila saya tidak pernah melakukan Top Up Tabungan Emas saya, apakah saldo emas saya akan hilang?

Tidak, saldo emas tidak akan hilang dan rekening tetap aktif apabila saldo emas Nasabah masih mencukupi untuk membayar fasilitas titipan tahunan di Pegadaian. Informasi mengenai jumlah fasilitas titipan tahunan di Pegadaian mengacu pada Ringkasan Informasi Produk Emas Pegadaian yang berlaku. Apabila tidak mencukupi untuk membayar fasilitas titipan tahunan di Pegadaian maka rekening tersebut otomatis ditutup.

31. Bagaimana cara saya menutup Tabungan Emas Pegadaian? Dokumen apa saja yang perlu saya penuhi untuk menutup Tabungan Emas Pegadaian saya?

Nasabah dapat melakukan penutupan Tabungan Emas Pegadaian dengan 3 cara:

- 1) Menjual seluruh saldo emasnya melalui M2U ID App (mobile banking) hingga tersisa minimum saldo mengendap. Tabungan Emas akan ditutup apabila saldo emas yang tersisa tersebut tidak mencukupi untuk membayar fasilitas titipan tahunan di Pegadaian setiap tahunnya.

- 2) Jika nasabah tidak ingin menunggu sampai proses pendebitan fasilitas titipan di Pegadaian setelah menjual seluruh saldo emasnya, Nasabah dapat langsung mendatangi outlet Pegadaian untuk melakukan penutupan Tabungan Emas Pegadaian membawa dokumen persyaratan (KTP dan Buku Tabungan Emas). Mekanisme penutupan Tabungan Emas Pegadaian secara rinci mengacu pada Syarat dan Ketentuan Tabungan Emas Pegadaian.
- 3) Untuk nasabah yang meninggal dunia, ahli waris nasabah dapat mengunjungi cabang Maybank terdekat untuk mendapatkan Surat Persetujuan Penutupan Tabungan Emas Pegadaian yang kemudian harus dibawa oleh ahli waris ke outlet Pegadaian pembuka rekening bersama dengan dokumen persyaratan lainnya. Mekanisme penutupan Tabungan Emas Pegadaian secara rinci mengacu pada Syarat dan Ketentuan Tabungan Emas Pegadaian.

32. Apabila Tabungan Emas Pegadaian saya di M2U ID App (*mobile banking*) ditutup karena saldo mengendap tidak mencukupi, apakah saya bisa melakukan pendaftaran Tabungan Emas Pegadaian kembali?

Ya, Nasabah dapat melakukan pendaftaran Tabungan Emas Pegadaian yang baru melalui M2U ID App (*mobile banking*) secara *online* dan *real time*.

33. Apabila saya telah memiliki Tabungan Emas Pegadaian sebelumnya di M2U ID App (*mobile banking*) yang telah ditutup kemudian saya membuka Tabungan Emas Pegadaian yang baru apakah akan ada denda yang harus saya bayar atas penutupan Tabungan Emas Pegadaian saya sebelumnya yang dibuat di M2U ID App (*mobile banking*)?

Tidak ada denda yang akan dibebankan kepada Nasabah atas penutupan tabungan emas Pegadaian sebelumnya yang dibuat di M2U ID App (*mobile banking*).

34. Jika saya menjual seluruh saldo emas saya hingga hanya tersisa saldo mengendap sebesar 0,05 gram, apakah Tabungan Emas saya akan langsung otomatis ditutup?

Tabungan Emas tidak langsung otomatis ditutup ketika Nasabah menjual seluruh saldo emasnya. Tabungan Emas akan ditutup apabila saldo emas yang tersisa tidak mencukupi untuk membayar fasilitas titipan tahunan di Pegadaian Rp30.000,- yang akan didebet setiap tahun secara otomatis melalui sistem.

1. What Is Pegadaian Gold Savings?

Pegadaian Gold Savings is a form of investment in Gold Savings product owned by PT Pegadaian which can be purchased through Pegadaian Gold Savings feature on M2U ID App (mobile banking) and will be deposited at Pegadaian. This product can be accessed by Customers who have an Identity Card (KTP).

2. Is Pegadaian Gold Savings accessible through M2U ID App (mobile banking)?

Yes, as of December 14th, 2023 customers can access Pegadaian Gold Savings on M2U ID App (mobile banking).

3. Can I do inquiry on my Gold Holding and make Gold Savings transactions in M2U ID Web?

Customer can only do Gold Holding inquiry and make Gold Savings transaction in M2U ID App (mobile banking) which is not yet available in M2U ID Web.

4. How can I register for Pegadaian Gold Savings on M2U ID App (mobile banking) and how do I deposit/top up gold savings?

Very easy. Customers can access Pegadaian Gold Savings online using M2U ID App (mobile banking), which can be downloaded on Play Store or App Store. Customers can follow the steps to register for Pegadaian Gold Savings by filling in their personal information, taking a photo of their identity card, taking a selfie photo and making their first gold purchase transaction on M2U ID App (mobile banking).

Deposits or top up gold savings can be done on M2U ID App (mobile banking). Refer to the Summary of Product Information and Service of Pegadaian Gold Savings (RIPLAY) for more information on the minimum and maximum gold transactions terms.

5. How do I get more information on Pegadaian Gold Savings?

Customers can read the details of Pegadaian Gold Savings in Summary of Product Information and Service of Pegadaian Gold Savings (RIPLAY) that is available on the Gold dashboard and the home screen of Pegadaian Gold Savings registration on M2U ID App (mobile banking).

6. If I register Gold Savings on M2U ID App (mobile banking), how will I get the gold savings passbook?

To get the Gold Savings passbook, Customers must visit the Pegadaian outlet that is registered and linked to the Customer's gold account. The Pegadaian outlet registered to the Customer's account can be viewed on the Gold dashboard in the Details screen on M2U ID App (mobile banking). Customers can get their gold savings passbook after registering and successfully making their first gold purchase on M2U ID App (mobile banking). Other than that, Customers can also check on their gold holding details on M2U ID App (mobile banking).

7. If I already have Pegadaian Gold Savings Account that I opened in another platforms (including accounts that opened through Pegadaian) do I still need to register Gold Savings Account on M2U ID App (mobile banking)?

Yes, if customer wants to make gold savings transactions on M2U ID App (mobile banking), customer needs to open Gold Savings Account on M2U ID App (mobile banking) first due to the gold balance in other accounts that were opened in other platforms would not be able to be transacted on M2U ID App (mobile banking).

8. When can the Pegadaian Gold Savings transactions be done on M2U ID App (mobile banking)?

Pegadaian Gold Savings transactions can be done every day from 04:00 – 20:00 (Western Indonesian Time).

9. What is the buying and selling price of gold on M2U ID App (mobile banking) based on?

The buying and selling price of gold on M2U ID App (mobile banking) is based on Pegadaian and updated by Pegadaian daily from Pegadaian system in real time.

10. How do I know when I use purchase price or sell price?

If customer wants to purchase gold, gold transaction will use purchase price that is displayed in the information on the left side of gold dashboard. If customer wants to sell gold, gold transaction will use selling price that is displayed in the information on the right side of gold dashboard. For example, gold purchase price is Rp 950.000/gram and gold selling price is Rp 900.000/gram. Customer buys 1 gram of gold and will have to pay for Rp 950.000. If customer wants to sell gold with amount of 1 gram, the fund that will be credited into customer's account is Rp 900.000 (following the applied gold selling price).

11. What is Pegadaian outlet Gold Savings opening account?

Every Gold Savings account opening on M2U ID App (*mobile banking*) will be registered to one selected Pegadaian outlet. Pegadaian outlet Gold Savings opening account is the outlet location that registered the opening of customer's Gold Savings. Pegadaian Outlet outlet Gold Savings opening account will be selected automatically by sistem based on the nearest outlet to the customer's ID's address. There are few administrative transactions that can only be made through the Pegadaian outlet Gold Savings opening account such as printing Pegadaian Gold Savings Passbook.

12. Are there fees that will be charged to me when making Pegadaian Gold Savings transactions?

Yes, there are fees that will be deducted automatically on M2U ID App (mobile banking) such as safekeeping fee at Pegadaian and other fees that shall be paid directly in cash when customer makes transactions at Pegadaian outlet. Refer to Summary of Product Information and Service of Pegadaian Gold Savings (RIPLAY) for more details on fees.

13. Are there any terms on the minimum and maximum transactions for gold purchase, gold selling and minimum gold holding balance?

Yes, there are terms on the minimum and maximum gold purchase and selling transactions as well as a minimum gold holding balance. See Summary of Product Information and Service of Pegadaian Gold Savings (RIPLAY) for more details.

14. What is a gold savings recurring purchase?

A gold savings recurring purchase is a purchase feature on M2U ID App (mobile banking). Customers can set up a weekly or monthly transaction that will be automatically and regularly conducted by system on the chosen date and deducted on the chosen source of fund.

15. How do I set up recurring transactions on M2U ID App (mobile banking)?

To set up a recurring transaction, Customers can choose 'recurring purchase' on M2U ID App (mobile banking). Customers will then be able to choose their recurring transaction date and will be advised to have sufficient balance in their chosen source of fund prior to the date of the recurring transaction. Refer to Summary of Product Information and Service of Pegadaian Gold Savings (RIPLAY) on the minimum amount of gold savings recurring purchase.

16. If the funds in my source of funds account are insufficient on the day of the recurring purchase transaction, will there be another debit attempt for my recurring purchase transaction and will the subsequent recurring purchase still be processed?

If Customers have an insufficient balance on the day of recurring purchase transaction, the system will keep attempting to process the recurring transaction until it succeeds. Customers are advised to deposit funds in their source of fund account before 19.00 WIB (Western Indonesia Time) to avoid failure of their recurring purchase transaction. If the previous recurring transaction in the past month / week has failed, the next recurring purchase transaction will still be processed. However, the next recurring purchase will only debit the funds once (there will be no double fund deductions even when the previous recurring transaction has failed).

17. Will I be able to stop gold recurring purchase?

Yes, Customers can stop their gold recurring purchase by deleting their gold recurring purchase transaction through the menu "Manage Recurring Transactions", which can be found at the burger menu on M2U ID App (mobile banking). Customers can make changes or delete their gold recurring transaction by clicking one of the recurring transactions that the Customers want to edit/delete. If the Customers want to delete their recurring transaction, click "Delete".

18. Can I sell my gold balance?

Yes, gold balance can be sold. Customers can make selling transaction on M2U ID App (mobile banking). Refer to the Summary of Product Information and Service of Pegadaian Gold Savings (RIPLAY) for information on the minimum and maximum limit of gold selling transactions.

19. Are the gold transactions conducted in real time? If so, will the gold balance/fund from selling gold be gained in real time as well?

Yes, gold transactions on M2U ID App (mobile banking) will be done in (real time) on M2U ID App (mobile banking). Gold balance/fund from selling gold will be gained in real time as well.

20. Will I be able to view my potential loss/gain of my gold savings portfolio on M2U ID App (mobile banking)?

Yes, Customers are able to view their potential loss/gain of gold savings portfolio on M2U ID App (mobile banking) that is unrealized. Unrealized gain/loss is the assumption of gain or loss of gold holding portfolio of the Customers at the time. Customers will get the real loss or gain when Customers make gold selling transactions.

21. Are there any terms of minimum and maximum gold holding balance that must be available in my gold savings on M2U ID App (mobile banking)?

Yes, there is a minimum gold holding balance available in Pegadaian Gold Savings to keep the account active. Refer to the Summary of Product Information and Service of Pegadaian Gold Savings (RIPLAY) for the gold holding balance terms. The minimum gold holding balance cannot be sold/redeemed.

22. Can I obtain physical gold from the gold balance in my M2U ID App (mobile banking)?

The gold balance in the M2U ID App (mobile banking) can be converted into physical gold bars. The request to obtain physical gold can be made through the M2U ID App (mobile banking), and the physical gold can be collected at the designated Pegadaian outlet chosen by the customer.

23. Can I cancel the transaction to obtain physical gold?

Customers cannot cancel a confirmed transaction to obtain physical gold. The grams of gold scheduled for physical pickup cannot be returned to the customer's gold balance.

24. Am I able to change the location of the Pegadaian outlet for gold collection and the amount of gold grams to be physically collected?"

Customers cannot change the location of the Pegadaian outlet for gold collection or the amount of gold grams to be physically collected.

25. What if the physical gold I receive is not as expected/damaged?

During the physical gold collection at the Pegadaian outlet, customers are expected to inspect the physical gold before signing the Delivery and Acceptance Note (Berita Acara Serah Terima or BAST). If the received physical gold is not as expected or damaged, customers can inform the Pegadaian outlet personnel. Replacement of the gold will be subject to the terms and conditions stipulated by Pegadaian.

26. Are there any additional fees for processing the physical gold pick up transaction?

Yes, customers will incur a fee for processing the physical gold withdrawal. The amount of the fee depends on the grams of gold chosen by the customer.

27. How long does the process of physical gold withdrawal take until the gold can be collected by the customer?

Gold Delivery will be divided by Zones based on the delivery destination. Zones of delivery destination are:

- 1) Delivery Area Zone 1 (Java and Bali)
- 2) Delivery Area Zone 2 (exclude areas in Zone 1 and Zone 3)
- 3) Delivery Area Zone 3 (Tarakan, Ambon, Gorontalo, Palu, Sorong, Jayapura, and Natuna)

The estimated delivery time is based on the zone of the Pegadaian Outlet location. Below is the estimated time of delivery and gold arrival at Pegadaian Outlet:

Zones	SLA Gold Printed by Gold Pick Up Company (working days)*	SLA Gold Delivery (working days)*	Total Estimated SLA Until Gold Arrives Pegadaian Outlet (working days)*
Zone 1	10	15	25
Zone 2		30	40
Zone 3		45	55

*service level agreement/estimated time is calculated from the day of gold pickup transaction is requested by the Customer through M2U ID App (mobile banking).

28. Can I make transactions (purchase and sell) at Pegadaian Outlet using my Pegadaian Gold Savings which registered on M2U ID App (mobile banking)?

Purchase and sell transactions at Pegadaian outlet using Pegadaian Gold Savings which is registered on M2U ID App (mobile banking) cannot be done. Customers who register Pegadaian Gold Savings on M2U ID App (mobile banking) can only make purchase and selling transactions on M2U ID App (mobile banking).

29. If I register Pegadaian Gold Savings on M2U ID App (mobile banking), what activities can be done at Pegadaian outlet?

Activities that can be done at Pegadaian outlet are administration related including printing of gold savings passbook, temporarily blocking Pegadaian account, unblocking Pegadaian account, and closing Pegadaian Gold Savings account.

Other than that, Customers can request to print their current checking account, print transaction mutations, and update Customers' personal data at any Pegadaian outlet.

30. If I never deposit/top up my Gold Savings, will the gold balance disappear?

No, your gold balance will stay intact and your account will stay active as long as your gold balance can cover the safekeeping fee at Pegadaian. Refer to the Summary of Product Information and Service of Pegadaian Gold Savings (RIPLAY) for the information of the safekeeping fee. If the gold balance is insufficient to cover the safekeeping fee at Pegadaian, your Pegadaian Gold Savings account will automatically be closed.

31. How do I close my Pegadaian Gold? What are the required documents to close Pegadaian Gold Savings?

Customers can close their Pegadaian Gold Savings by doing 3 options:

- 1) Selling all the gold holdings available on M2U ID App (mobile banking) until only the minimum gold holding balance remains. Pegadaian Gold Savings will be closed if the remaining balance is insufficient to cover the safekeeping fee at Pegadaian that will be deducted annually.
- 2) If Customers do not wish to wait until the deduction of safekeeping fee at pegadaian after selling all their gold balance, Customers can also visit the Pegadaian outlet to close their Pegadaian Gold Savings by bringing the required documents (ID Card and Pegadaian Gold Savings Passbook), refers to The Terms and Conditions of Pegadaian Gold Savings for details of this information.

3) For customers who pass away, the heir's of customers can visit the nearest Maybank's branch to collect Letter of agreement of Pegadaian Gold Savings account closing to later bring the letter alongside with other required documents to Pegadaian outlet where account was opened. The detail mechanism of Pegadaian Gold Savings closing account refers to The Terms and Conditions of Pegadaian Gold Savings for details of this information.

32. If Pegadaian Gold Savings on M2U ID App (mobile banking) is closed due to insufficient balance to cover the safekeeping fee at Pegadaian, will I be able to open a new Pegadaian Gold Savings?

Yes, Customers can register a new Pegadaian Gold Savings on M2U ID App (mobile banking) online and in real time.

33. If I register for a new Pegadaian Gold Savings, will there be any penalties that I have to pay regarding the closing of my previous Pegadaian Gold Savings that was created on M2U ID App (mobile banking)?

No, you will not be charged for any penalties regarding the closing of your previous Pegadaian Gold Savings that was created on M2U ID App (mobile banking).

34. If I sold all my gold balance I have left in Maybank and left 0,05 grams as minimum holding amount, would my Gold Savings be automatically closed?

Pegadaian Gold Savings will not be automatically closed the moment you sell all your gold balance. Your gold savings will be closed when the remaining gold balance is insufficient to cover the safekeeping fee at Pegadaian Rp30.000,- that will be deducted automatically and annually by system.