

SYARAT DAN KETENTUAN TRANSAKSI TABUNGAN EMAS PEGADAIAN DI M2U ID APP (*MOBILE BANKING*)

I. Ketentuan Umum.

1. Tabungan Emas Pegadaian adalah produk yang dimiliki oleh PT Pegadaian (persero) ("**Pegadaian**"). Tabungan Emas Pegadaian bukan merupakan produk milik PT Bank Maybank Indonesia, Tbk ("**Bank**") sehingga tidak dijamin oleh Bank dan tidak termasuk dalam cakupan objek penjaminan simpanan oleh Lembaga Penjamin Simpanan. Bank hanya menyediakan sarana bagi Nasabah untuk melakukan pembelian dan penjualan emas/Tabungan Emas dengan menggunakan layanan Bank yang dinamakan M2U ID App (*mobile banking*). Dalam menggunakan produk Tabungan Emas, Nasabah harus telah memahami manfaat, risiko dan biaya serta hak dan kewajiban terkait produk Tabungan Emas.
2. Bank hanya bertindak sebagai penyedia layanan aplikasi M2U ID App (*mobile banking*) yang memiliki fitur transaksi Tabungan Emas Pegadaian yang berfungsi untuk memfasilitasi transaksi jual beli emas antara Nasabah dengan Pegadaian.
3. Bank tidak bertanggung jawab atas segala tuntutan dan risiko yang timbul dari produk Tabungan Emas Pegadaian. Tabungan Emas Pegadaian bukan merupakan bagian dari simpanan pihak ketiga pada Bank.
4. Bank tidak memberikan jaminan apapun atas keuntungan yang diperoleh Nasabah dari hasil setiap transaksi Tabungan Emas melalui M2U ID App (*mobile banking*).
5. Buku Tabungan Emas Pegadaian beserta Syarat dan Ketentuan terkait Buku Tabungan Emas diterbitkan oleh pihak Pegadaian.

II. Definisi. Istilah-istilah di bawah ini mempunyai pengertian sebagaimana diutarakan di bawah ini, kecuali konteksnya menentukan lain:

1. **Buku Tabungan Emas Pegadaian** yang selanjutnya disebut Buku Tabungan Emas adalah bukti kepemilikan atas emas yang dititipkan oleh Nasabah kepada Pegadaian yang memuat seluruh catatan transaksi pada nomor rekening Tabungan Emas.
2. **Dashboard Emas** adalah fitur yang terdapat di M2U ID App dimana Nasabah dapat melakukan transaksi beli dan jual saldo Tabungan Emas Pegadaian.
3. **Hari Kalender** adalah setiap hari Senin sampai dengan hari Minggu pada kalender Masehi, dengan tidak mempertimbangkan Hari Libur yang ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia.
4. **Hari Kerja** adalah setiap hari di mana Bank melakukan transaksi kliring secara nasional.
5. **Hari Libur** adalah hari libur nasional resmi yang ditetapkan oleh pemerintah Republik Indonesia.
6. **Harga Beli per Gram** adalah harga beli Tabungan Emas per gram sesuai dengan ketentuan harga emas yang akan diperbarui setiap hari kalender setelah pukul 02.00 WIB. Harga beli Tabungan Emas dapat diperbarui secara berkala di luar waktu tersebut sesuai dengan informasi terkini dari Galeri 24 melalui Pegadaian.
7. **Harga Jual per Gram** adalah harga jual Tabungan Emas per gram sesuai dengan ketentuan harga emas yang akan diperbarui setiap hari kalender setelah pukul 02.00 WIB. Harga jual Tabungan Emas dapat diperbarui secara berkala di luar waktu tersebut sesuai dengan informasi terkini dari Galeri 24 melalui Pegadaian.
8. **Holding atau Saldo Emas** adalah jumlah gram/nominal nilai Tabungan Emas yang dimiliki oleh Nasabah.
9. **Know Your Customer ("KYC")** adalah prinsip yang diterapkan Penyedia Jasa Keuangan untuk mengetahui latar belakang dan identitas Nasabah; memantau rekening Efek dan transaksi Nasabah; serta melaporkan Transaksi Keuangan Mencurigakan dan transaksi keuangan yang dilakukan secara tunai sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang Pasar Modal serta peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pencucian uang dan/atau pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pendanaan terorisme.
10. **M2U ID App (*mobile banking*)** adalah layanan aplikasi perbankan digital (*mobile banking*) yang disediakan oleh Bank yang dapat dipergunakan untuk melakukan transaksi Tabungan Emas.

Hubungi 1500611, kunjungi cabang Maybank atau www.maybank.co.id untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami:  Maybank  @MaybankID  @maybankid

PT Bank Maybank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

11. **Nasabah** adalah Individu/Nasabah Bank yang melakukan transaksi Tabungan Emas melalui M2U ID App (*mobile banking*). Untuk menghindari keraguan, penyebutan kata “Saya”, “Anda” dan/atau “Pemilik Rekening” merujuk pada Nasabah sebagai individu/investor yang melakukan setiap transaksi Tabungan Emas Pegadaian.
12. **Nomor Induk Kependudukan (“NIK”)** adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.
13. **Nomor Rekening Tabungan Emas Pegadaian** adalah nomor unik yang dimiliki oleh setiap Nasabah yang memiliki akun Pegadaian/Rekening Tabungan Emas Pegadaian yang diterbitkan oleh Pegadaian.
14. **Outlet Pegadaian** adalah cabang/perwakilan Pegadaian yang merupakan tempat melakukan transaksi administratif Tabungan Emas Pegadaian oleh Nasabah.
15. **Pembelian Tabungan Emas** adalah transaksi pembelian Tabungan Emas secara elektronik yang dilakukan melalui M2U ID App (*mobile banking*).
16. **Penjualan Tabungan Emas** adalah transaksi penjualan Tabungan Emas secara elektronik yang dilakukan melalui M2U ID App (*mobile banking*).
17. **PT Pegadaian Galeri Dua Empat (“Galeri 24”)** adalah anak perusahaan Pegadaian yang bergerak di bidang perdagangan emas.
18. **Rekening Sumber** adalah tabungan di Bank yang dimiliki oleh Nasabah yang digunakan untuk pendebitan atas transaksi pembelian saldo Tabungan Emas Pegadaian di M2U ID App (*mobile banking*).
19. **Rekening Tabungan Emas Pegadaian** adalah akun keuangan pencatatan transaksi keuangan antara Nasabah dengan Pegadaian atas transaksi produk yang disediakan oleh Pegadaian.
20. **Riwayat Transaksi Tabungan Emas** adalah catatan seluruh transaksi yang memuat nominal jumlah emas milik Nasabah pada M2U ID App (*mobile banking*) yang dapat diakses Nasabah melalui fitur Tabungan Emas Pegadaian pada M2U ID App (*mobile banking*).
21. **Saldo Mengendap** adalah minimal nilai atas Tabungan Emas yang harus tersisa atau tersimpan di dalam Tabungan Emas yang tidak dapat dilakukan Penjualan Tabungan Emas oleh Nasabah.
22. **Saldo Tabungan Emas** adalah nilai dan jumlah Tabungan Emas milik Nasabah yang dititipkan kepada Pegadaian yang tercatat pada Rekening Tabungan Emas.
23. **Syarat Ketentuan Tabungan Emas Pegadaian** adalah syarat dan ketentuan mengenai Tabungan Emas yang diterbitkan dan dimiliki oleh Pegadaian. Syarat dan Ketentuan Tabungan Emas Pegadaian ini dapat diakses oleh Nasabah melalui M2U ID App (*mobile banking*).
24. **Tabungan Emas** adalah emas yang dimiliki oleh Nasabah yang diperoleh dari transaksi pembelian emas melalui fitur Tabungan Emas Pegadaian di M2U ID App (*mobile banking*) yang fisiknya dititipkan di Pegadaian.

III. Pendaftaran dan Pembukaan Rekening Tabungan Emas Pegadaian Di M2U ID App (*mobile banking*). Sebelum dapat melakukan transaksi Tabungan Emas di M2U ID App (*mobile banking*), Nasabah harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Memiliki Maybank Tabungan dan dapat menggunakan/bertransaksi di M2U ID App (*mobile banking*).
2. Telah menyelesaikan proses KYC pembukaan Tabungan Emas Pegadaian sesuai dengan yang dipersyaratkan oleh Pegadaian.
3. Memiliki identitas diri (KTP) yang terdaftar di sistem Bank dan memiliki foto e-KTP serta foto *selfie* yang terdaftar di sistem Bank.
4. Melakukan registrasi dan pembukaan Rekening Tabungan Emas Pegadaian melalui M2U ID App (*mobile banking*). Jika Nasabah telah memiliki rekening/akun di Pegadaian sebelumnya, maka Nasabah tetap harus membuka Rekening Tabungan Emas Pegadaian melalui M2U ID App (*mobile banking*) sehingga nantinya Nasabah akan mempunyai nomor rekening Pegadaian yang berbeda dengan pembukaan nomor rekening Pegadaian sebelumnya. Nomor rekening Pegadaian yang digunakan untuk transaksi emas di M2U ID App

Hubungi 1500611, kunjungi cabang Maybank atau www.maybank.co.id untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami:  Maybank  @MaybankID  @maybankid

PT Bank Maybank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

(*mobile banking*) adalah nomor rekening Pegadaian yang dibuka melalui registrasi dan pembukaan Rekening Tabungan Emas Pegadaian di M2U ID App (*mobile banking*). Terkait dengan registrasi dan pembukaan rekening Tabungan Emas Pegadaian melalui M2U ID App (*mobile banking*), Nasabah akan diminta untuk mengisi informasi tambahan. Data Nasabah yang terdapat dalam sistem Bank beserta informasi tambahan akan dikirimkan kepada Pegadaian untuk keperluan registrasi Rekening Tabungan Emas Pegadaian dan transaksi Tabungan Emas.

Data Nasabah yang akan dikirimkan kepada Pegadaian (“**Data Terkait KYC Rekening Tabungan Emas Pegadaian**”) sebagai berikut:

(a) Nama Nasabah sesuai di dalam Kartu Tanda Penduduk (KTP); (b) Nomor Induk Kependudukan (NIK); (c) Nomor Telepon dan/atau *Handphone*; (d) Kewarganegaraan; (e) Tempat dan Tanggal Lahir; (f) Jenis Kelamin; (g) Agama; (h) Nama Ibu Kandung; (i) Alamat Domisili; (j) Status Pernikahan; (k) Pekerjaan; (l) Rata-Rata Penghasilan; (m) Sumber Dana/Penghasilan; (n) Pendidikan Terakhir; (o) Pilihan Outlet Pegadaian; (p) Alamat Sesuai Identitas (RT/RW, Kelurahan, Kecamatan, Kabupaten, Provinsi); (q) Pekerjaan Terkini (jika beda dengan KTP).

Penyerahan Data Terkait KYC Rekening Tabungan Emas Pegadaian bertujuan untuk pelaksanaan proses KYC dan proses registrasi pembukaan Rekening Tabungan Emas Pegadaian serta transaksi emas Pegadaian. Nasabah memberikan persetujuan kepada Bank untuk memberikan Data Terkait KYC Rekening Tabungan Emas Pegadaian kepada Pegadaian.

Data Terkait KYC Rekening Tabungan Emas Pegadaian yang telah diterima oleh Pegadaian akan diproses lebih lanjut oleh Pegadaian dan jika memenuhi persyaratan maka Nasabah dapat membuka/memiliki Rekening Tabungan Emas Pegadaian.

IV. Pembelian Tabungan Emas di M2U ID App (*mobile banking*).

1. Transaksi Pembelian Tabungan Emas pertama kali di M2U ID App (*mobile banking*) dilakukan bersamaan dengan registrasi Rekening Tabungan Emas Pegadaian melalui M2U ID App (*mobile banking*) dengan ketentuan sebagai berikut:
 - i. Pembelian Tabungan Emas pertama kali sebesar Rp10.000,- (sepuluh ribu rupiah) atau gramasi yang setara dengan Rp10.000,- (sepuluh ribu rupiah).
 - ii. Maksimal Pembelian Tabungan Emas yang dapat dilakukan pertama kali adalah setara dengan nilai 10 (sepuluh) gram emas Pegadaian.
2. Minimal Pembelian Tabungan Emas yang dapat dilakukan di M2U ID App (*mobile banking*) sebesar Rp10.000,- (sepuluh ribu rupiah) atau gramasi yang setara dengan Rp10.000,- (sepuluh ribu rupiah).
3. Bagi Nasabah yang melakukan pembelian ke-2 (dua) dan seterusnya, maksimal Pembelian Tabungan Emas yang dapat dilakukan melalui M2U ID App (*mobile banking*) dalam sekali transaksi adalah sebesar Rp50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) atau dalam 1 (satu) hari adalah setara dengan 100 gram emas Pegadaian.
4. Harga beli per Gram akan diperbarui oleh Pegadaian maksimal 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) hari setelah pukul 02.00 WIB. Perubahan harga dapat terjadi karena fluktuatif harga emas dunia secara berkala di luar waktu tersebut dengan informasi terkini oleh Galeri 24 melalui Pegadaian.
5. Harga Tabungan Emas yang ditampilkan pada grafik M2U ID App (*mobile banking*) mengikuti pergerakan harga pasar emas berdasarkan data yang disediakan Pegadaian.
6. Harga beli per gram yang tertera di M2U ID App (*mobile banking*) merupakan harga yang berlaku pada saat Nasabah menyelesaikan transaksi pembelian Tabungan Emas yang dilakukan oleh Nasabah.
7. Nasabah tidak dikenakan biaya transaksi Pembelian Tabungan Emas di M2U ID App (*mobile banking*).
8. Jika terjadi perubahan harga emas di Pegadaian pada saat Nasabah melakukan pembayaran di M2U ID App (*mobile banking*), maka transaksi Pembelian Tabungan Emas akan tertolak/gagal dan Nasabah akan

Hubungi **1500611**, kunjungi **cabang Maybank** atau **www.maybank.co.id** untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami:  Maybank  @MaybankID  @maybankid

PT Bank Maybank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

mendapatkan notifikasi bahwa transaksi Pembelian Tabungan Emas gagal. Apabila transaksi gagal, Nasabah dapat mencoba lagi untuk melakukan transaksi Pembelian Tabungan Emas.

9. Transaksi Pembelian Tabungan Emas hanya dapat dilakukan pada jam 04:00 – 19:59 WIB.
10. Apabila Pembelian Tabungan Emas dilakukan di luar jam sebagaimana disebutkan pada poin 9 di atas, maka M2U ID App (*mobile banking*) akan memunculkan *error message* dan Transaksi Pembelian Tabungan Emas tidak bisa dilanjutkan.
11. Nasabah hanya dapat memilih rekening sumber dana berbentuk tabungan (tidak dapat memilih rekening Giro) ketika melakukan transaksi pembelian Tabungan Emas Pegadaian.
12. Untuk Pembelian Tabungan Emas di M2U ID App (*mobile banking*), Nasabah akan diminta melakukan *request SMS TAC (Transaction Authentication Code)* atau menginput Secure2U atau dengan cara lain yang tercantum dalam M2U ID App (*mobile banking*).

V. Penjualan Tabungan Emas di M2U ID App (*mobile banking*).

1. Minimal Penjualan Tabungan Emas yang dapat dilakukan oleh Nasabah pada M2U ID App (*mobile banking*) adalah sebesar 0.01 gram.
2. Maksimal Penjualan Tabungan Emas yang dapat dilakukan melalui M2U ID App (*mobile banking*) dalam 1 (satu) kali transaksi adalah sampai dengan 20 (dua puluh) gram emas dalam 1 (satu) kali transaksi atau dalam 1 (satu) hari adalah setara dengan 100 (seratus) gram emas Pegadaian.
3. Harga Jual per Gram akan diperbarui oleh Pegadaian maksimal 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) hari setelah pukul 02.00 WIB. Perubahan harga dapat terjadi karena fluktuatif harga emas dunia secara berkala di luar waktu tersebut dengan informasi terkini oleh Galeri 24 melalui Pegadaian.
4. Harga Jual per Gram yang berlaku dalam transaksi penjualan adalah harga jual emas Pegadaian yang berlaku di hari Nasabah menyelesaikan transaksi Penjualan Tabungan Emas.
5. Nasabah tidak dikenakan biaya transaksi Penjualan Tabungan Emas di M2U ID App (*mobile banking*).
6. Sebelum melakukan Penjualan Tabungan Emas, Nasabah wajib memiliki nominal Saldo Mengendap mengacu pada Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Tabungan Emas Pegadaian dan Syarat Ketentuan Tabungan Emas Pegadaian (“**RIPLAY**”).
7. Nasabah hanya dapat melakukan Penjualan Tabungan Emas sesuai dengan sisa Saldo Tabungan Emas setelah dikurangi Saldo Mengendap.
8. Nasabah yang belum mencapai ketentuan Saldo Mengendap sebagaimana dimaksud dalam RIPLAY dan Syarat Ketentuan Tabungan Emas Pegadaian tidak dapat melakukan transaksi Penjualan Tabungan Emas.
9. Jika terjadi perubahan harga emas di Pegadaian pada saat Nasabah melakukan penjualan di M2U ID App (*mobile banking*), maka transaksi Penjualan Tabungan Emas akan tertolak/gagal dan Nasabah akan mendapatkan notifikasi bahwa transaksi Penjualan Tabungan Emas gagal. Apabila transaksi gagal, Nasabah dapat mencoba lagi untuk melakukan transaksi Penjualan Tabungan Emas.
10. Transaksi Penjualan Tabungan Emas hanya dapat dilakukan pada jam 04:00 – 19:59 WIB.
11. Apabila Penjualan Tabungan Emas dilakukan di luar jam sebagaimana disebutkan pada poin 10 di atas, maka M2U ID App (*mobile banking*) akan memunculkan *error message* dan Transaksi Penjualan Tabungan Emas tidak bisa dilanjutkan.
12. Nasabah hanya dapat memilih rekening pengkreditan berbentuk tabungan (tidak dapat memilih rekening Giro) ketika melakukan transaksi penjualan Tabungan Emas Pegadaian.
13. Untuk Penjualan Tabungan Emas di M2U ID App (*mobile banking*), Nasabah akan diminta melakukan *request SMS TAC (Transaction Authentication Code)* atau menginput Secure2U atau dengan cara lain yang tercantum dalam M2U ID App (*mobile banking*).

VI. Pernyataan dan Jaminan Nasabah. Nasabah menyatakan kepada Bank bahwa:

1. Nasabah adalah pemilik dana yang sah yang digunakan untuk melakukan transaksi Tabungan Emas. Dana tidak didapatkan dari suatu tindak pidana termasuk pencucian uang (*money laundering*)/pendanaan terorisme dan sebagainya yang merupakan hasil dari tindak pidana. Nasabah tidak akan menggunakan

Hubungi **1500611**, kunjungi **cabang Maybank** atau **www.maybank.co.id** untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami:  Maybank  @MaybankID  @maybankid

PT Bank Maybank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

Rekening Tabungan Emas Pegadaian sebagai alat/sarana suatu tindak pidana termasuk namun tidak terbatas pada tindak pidana pencucian uang.

2. Dengan melakukan transaksi Tabungan Emas melalui M2U ID App (*mobile banking*), Nasabah secara sadar bertanggung jawab penuh atas segala tindakan yang dilakukan. Risiko atas transaksi Tabungan Emas Nasabah sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah. Nasabah membebaskan Bank, termasuk anak perusahaan, afiliasi, pemegang saham, direksi, pejabat, karyawan sepenuhnya dari segala tuntutan, kerugian, pembayaran maupun ongkos apapun yang timbul, yang diderita oleh Nasabah atau yang diajukan kepada Bank secara langsung maupun tidak langsung, termasuk antara lain biaya penasihat hukum dan biaya perkara, sepanjang hal tersebut terbukti bukan disebabkan oleh karena kesalahan Bank.
3. Nasabah memahami bahwa Bank tidak bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi dan tidak menjamin keuntungan yang akan diperoleh oleh Nasabah atas transaksi jual dan beli Tabungan Emas yang dilakukan pada M2U ID App (*mobile banking*).
4. Nasabah setuju bahwa Bank berhak mengubah Syarat dan Ketentuan ini dengan pemberitahuan kepada Nasabah 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan Syarat dan Ketentuan ini berlaku.
5. Syarat dan ketentuan penutupan Rekening Tabungan Emas Pegadaian mengikuti ketentuan yang berlaku di Pegadaian. Bank tidak bertanggung jawab terhadap Tabungan Emas yang sudah dilakukan penutupan oleh Pegadaian termasuk hal-hal terkait Saldo Tabungan Emas yang telah diserahkan oleh Pegadaian kepada Nasabah dan/atau ahli waris Nasabah terkait dengan penutupan Rekening Tabungan Emas Pegadaian.
6. Nasabah setuju bahwa Bank atas pertimbangannya sendiri dapat menolak untuk melaksanakan instruksi Nasabah jika Nasabah tidak mengikuti ketentuan yang berlaku di Bank. Jika terjadi penolakan, Bank tidak berkewajiban membayar kerugian apapun kepada Nasabah.
7. Nasabah wajib memberitahukan Bank secara tertulis atas setiap perubahan identitas dan/atau data Nasabah. Kelalaian Nasabah dalam melakukan hal tersebut, sepenuhnya merupakan tanggung jawab dan risiko Nasabah.
8. Setiap data, keterangan, instruksi yang telah atau akan tercantum untuk keperluan transaksi Tabungan Emas dan dokumen lain yang diberikan Nasabah kepada Bank adalah benar, sah dan terkini. Nasabah bertanggung jawab dan membebaskan Bank dari segala tuntutan dan ganti kerugian baik dari Nasabah maupun dari pihak ketiga lainnya jika di kemudian hari diketahui bahwa data yang diberikan Nasabah tidak benar atau palsu.

VII. Pemberian Kuasa.

1. Nasabah memberikan kuasa dan kewenangan dengan hak substitusi kepada Bank untuk :
 - i. melakukan pendebitan dana pada rekening Nasabah di Bank sehubungan dengan transaksi Tabungan Emas melalui M2U ID App (*mobile banking*) sesuai dengan instruksi Nasabah.
 - ii. mengadministrasikan dan menyimpan bukti-bukti transaksi Tabungan Emas melalui M2U ID App (*mobile banking*).
2. Selama Nasabah masih memiliki kewajiban kepada Bank, maka kuasa-kuasa yang diberikan Nasabah kepada Bank sebagaimana tercantum dalam Syarat dan Ketentuan ini tidak dapat dicabut kembali ataupun tidak akan berakhir karena alasan apapun, termasuk tetapi tidak terbatas pada sebab-sebab berakhirnya kuasa yang disebut dalam pasal 1813, 1814, dan 1816 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
3. Seluruh kuasa dan kewenangan yang diberikan Nasabah kepada Bank merupakan bagian penting dan tidak dapat dipisahkan dari Syarat dan Ketentuan ini.
4. Jika dalam pelaksanaan Syarat dan Ketentuan ini terdapat suatu perubahan ketentuan atau terdapat suatu ketentuan peraturan perundang-undangan baru yang mengharuskan Bank memperoleh surat kuasa khusus tersendiri dari Nasabah untuk menjalankan hak-hak Bank, maka Nasabah wajib menandatangani dan memberikan surat kuasa dimaksud kepada Bank atas permintaan pertama dari Bank.

Hubungi **1500611**, kunjungi **cabang Maybank** atau **www.maybank.co.id** untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami:  Maybank  @MaybankID  @maybankid

PT Bank Maybank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

VIII. Manfaat, Biaya dan Risiko Produk. Manfaat, biaya dan risiko produk Tabungan Emas Pegadaian dan layanan transaksi Tabungan Emas melalui M2U ID App (*mobile banking*) akan mengacu pada RIPLAY yang berlaku.

IX. Pengaduan.

1. Nasabah dapat melakukan pengaduan yang berhubungan dengan penggunaan M2U ID App (*mobile banking*) melalui Maybank Customer Care. Untuk informasi produk dan/atau layanan 24 jam, silakan menghubungi Maybank Customer Care di 1500611 atau +622178869811 (dari luar negeri) atau melalui email di customercare@maybank.co.id (Senin - Jumat pukul 08:00 – 20:00 WIB dan Sabtu - Minggu pukul 08:00 – 17:00 WIB).

No	Contoh Keluhan/Pertanyaan
1	M2U ID App (<i>mobile banking</i>) tidak dapat diakses
2	Transaksi gagal (koneksi tidak stabil, gangguan sistem M2U ID App) (<i>mobile banking</i>)
2	Infomasi mengenai saldo/ <i>holding</i> Tabungan Emas tidak muncul/tidak diperbarui di M2U ID App (<i>mobile banking</i>)
3	Belum menerima dana hasil penjualan emas/dana hasil penjualan tidak muncul dalam M2U ID App (<i>mobile banking</i>)
4	Tidak bisa mengambil foto KTP/foto <i>selfie</i> di M2U ID App (<i>mobile banking</i>)

2. Dalam melakukan pengaduan kepada Bank melalui kantor cabang Maybank Indonesia, Nasabah disyaratkan untuk mengisi Formulir Pengaduan. Adapun waktu penyelesaian atas pengaduan tersebut akan mengacu pada *corporate website* berikut: <https://www.maybank.co.id/others/support/mekanisme-pengaduan-nasabah>.

X. Hukum Yang Berlaku dan Yurisdiksi.

Mengenai hukum yang berlaku, yurisdiksi dan tata cara penyelesaian perselisihan antara Bank dengan Nasabah terkait dengan transaksi Tabungan Emas melalui M2U ID App (*mobile banking*) sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini akan mengikuti ketentuan yang berlaku pada Syarat dan Ketentuan Rekening Simpanan yang diterbitkan oleh Bank.

XI. Lain-Lain.

1. Atas setiap informasi dan data Nasabah yang diterima oleh Bank, Bank dapat menyimpan, menggunakan, memberikan kepada Pegadaian dan/atau mempublikasikan informasi dan data tersebut berdasarkan persetujuan Nasabah atau sepanjang untuk kepentingan penyelenggaraan setiap transaksi Tabungan Emas melalui M2U ID App (*mobile banking*) dengan tetap merujuk kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Nasabah telah mendapatkan penjelasan secara lengkap dari Bank mengenai tindakan perolehan, pengumpulan, pengolahan, penganalisan, penyimpanan, penampilan, pengumuman, pengiriman dan penyebarluasan serta kerahasiaan atau ketidakrahasiaan data pribadi.
3. Harga beli dan harga jual emas di M2U ID App (*mobile banking*) yang berasal dari Pegadaian sama dengan harga beli dan harga jual emas di aplikasi lainnya yang bekerja sama dengan Pegadaian.
4. Pemrosesan transaksi Tabungan Emas Nasabah oleh Pegadaian baru akan dilaksanakan setelah pembayaran dari Nasabah terverifikasi pada M2U ID App (*mobile banking*).
5. Nasabah tidak berhak membatalkan atau mengubah transaksi Tabungan Emas yang sudah dinyatakan sukses di M2U ID App (*mobile banking*).
6. Nasabah wajib membaca secara saksama dan memeriksa Syarat dan Ketentuan ini dari waktu ke waktu untuk mengetahui setiap perubahan apapun. Dengan membuka rekening Tabungan Emas Pegadaian

Hubungi 1500611, kunjungi cabang Maybank atau www.maybank.co.id untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami:  Maybank  @MaybankID  @maybankid

PT Bank Maybank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)



melalui M2U ID App (*mobile banking*) maka Nasabah dianggap telah membaca dan menyetujui Syarat dan Ketentuan ini.

7. Syarat dan Ketentuan ini merupakan satu kesatuan dan bagian tidak terpisahkan dengan Syarat dan Ketentuan Maybank2U ID yang berlaku di Bank.
8. Syarat dan Ketentuan ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Nasabah menyatakan tunduk pada peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang berlaku.

Hubungi **1500611**, kunjungi **cabang Maybank** atau **www.maybank.co.id** untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami:  Maybank  @MaybankID  @maybankid

PT Bank Maybank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)



TERMS AND CONDITIONS OF PEGADAIAN GOLD SAVINGS TRANSACTIONS ON M2U ID APP (MOBILE BANKING)

I. General

1. Pegadaian Gold Savings is a product owned by PT Pegadaian (persero) ("**Pegadaian**"). Pegadaian Gold Savings is not a product owned by PT Bank Maybank Indonesia Tbk ("**Bank**") therefore this product is not guaranteed by the Bank and is not included in the scope of deposit guarantee objects by Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Bank only provides a service for the Customer to make gold transactions (register Pegadaian account, buy and sell gold) using the mobile banking services called M2U ID App (mobile banking). Before using the Pegadaian Gold Savings feature and make transactions, Customer must understand the benefits, risks and costs as well as the rights and obligations related to the Gold Savings product.
2. Bank provides the service of M2U ID App (mobile banking) that has Pegadaian Gold Savings feature on it which functions to provide Pegadaian Gold Savings transactions between Customers and Pegadaian.
3. Bank does not take accountability of any risk or claims coming from Pegadaian Gold Savings product. Pegadaian Gold Savings product is not a part of the third party Savings in the Bank.
4. Bank does not provide any guarantees for the profit that the Customer gets from the results of each Gold Savings transaction through the M2U ID App (mobile banking).
5. Pegadaian Gold Savings Book and the terms and conditions regarding the Pegadaian Gold Savings Book are provided and complied with Pegadaian regulations.

II. Definition. The terms stated below have definitions and meanings as follows, unless the context dictates the otherwise:

1. **Pegadaian Gold Savings Passbook** hereinafter referred to as Gold Savings Passbook is a customer's prove of ownership for the gold stored at Pegadaian that contains of transaction records from Gold Savings account number.
2. **Gold Dashboard** is a feature on M2U ID App (mobile banking) where customer can view gold holding balance, gold account details, and make transactions such as purchase, sell, and print Pegadaian Gold Savings.
3. **Calendar Day**, is every Monday to Sunday in the AD Year, including public holidays according to Government of Indonesia.
4. **Working Day**, is the day where the Bank conducts clearing transactions nationwide.
5. **Public Holiday**, is the public holidays according to the Government of Indonesia.
6. **Purchase Price per Gram**, is the purchase price per gram of Gold Savings based on the gold price that will be updated every calendar day after 02.00 WIB. The purchase price of Gold Savings will be updated regularly outside of that time based on the most recent information from Gallery 24 via Pegadaian.
7. **Selling Price per Gram**, is the selling price per gram of Gold Savings based on the gold price that will be updated every calendar day after 02.00 WIB. The selling price of Gold Savings will be updated regularly outside of that time based on the most recent information from Gallery 24 via Pegadaian.
8. **Gold Holding** is the amount of gram/value of Gold Savings owned by the Customer.
9. **Know Your Customer ("KYC")** is the principle applied by the Financial Services Provider in order to acknowledge the background and the identity of the Customer; monitoring Securities accounts and Customer transactions; as well as reporting Suspicious Financial Transactions and financial transactions conducted in cash in accordance with laws and regulations in the field of Capital Markets as well as laws and regulations related to the prevention and eradication of money laundering crimes and/or prevention and eradication of terrorism financing crimes.

Hubungi 1500611, kunjungi cabang Maybank atau www.maybank.co.id untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami:  Maybank  @MaybankID  @maybankid

PT Bank Maybank Indonesia Tbk is licensed and supervised by Financial Services Authority (Otoritas Jasa Keuangan) and is a member of Indonesia Deposit Insurance Corporation (Lembaga Penjamin Simpanan)

10. **M2U ID App (mobile banking)** is a mobile banking application provided by Maybank Indonesia which can be used to make Gold Savings transaction.
11. **Customer** is the person/Bank's Customer that makes Gold Savings transactions on M2U ID App (mobile banking). To avoid hesitation, the terms of "I", "You", and/or "Account Holder", refers to Customer as a person/investor that makes every transaction of Pegadaian Gold Savings Product.
12. **ID Number ("NIK")** is a resident identity number that is unique or distinctive, single and attached to a person who is registered as a resident of Indonesia.
13. **Pegadaian Gold Account Number** is a unique number owned by every customer who has a Pegadaian account/Gold Savings Account issued by Pegadaian.
14. **Pegadaian Outlet** is branches/representatives of Pegadaian where customer can make Pegadaian Gold Savings' administrative transactions.
15. **Gold Savings Purchase** is an electronic Gold Savings purchase transaction on M2U ID App (mobile banking).
16. **Gold Savings Sell** is an electronic transaction of selling Gold Savings on M2U ID App (mobile banking).
17. **PT Pegadaian Galeri Dua Empat ("Galeri 24")** is a subsidiary of Pegadaian engaged in gold trading.
18. **Source of Fund** is the customer's saving account in the Bank that will be used for payment of Gold Savings purchase on M2U ID App (*mobile banking*).
19. **Pegadaian Gold Savings Account** is a financial account for recording financial transactions between the Customer and Pegadaian for product transactions provided by the Pegadaian.
20. **Gold Savings Transaction History** is a record of all transactions consisting the amount of gold owned by the Customer on M2U ID App (mobile banking) which can be accessed by the Customer through Pegadaian Gold Savings feature on M2U ID App (mobile banking).
21. **Holding Balance** is the minimum value/amount of Gold Savings that must be left or stored in Gold Savings which cannot be sold by the Customer.
22. **Gold Savings Balance** is the value and amount of the Customer's Gold Savings deposited in with Pegadaian which is recorded in the Gold Savings Account.
23. **The Terms and Conditions of Pegadaian Gold Savings** are terms and conditions regarding Gold Savings issued and owned by Pegadaian. The terms and conditions of Pegadaian's Gold Savings can be accessed by the Customer on M2U ID App (mobile banking).
24. **Gold Savings** is gold owned by the customer that was gained from using the Pegadaian Gold Savings feature on M2U ID App (mobile banking). The physical gold is stored by the Pegadaian.

III. Registration and Opening Account of Pegadaian Gold Savings on M2U ID App (mobile banking).

Before the customer is able to make Pegadaian Gold Savings transactions on M2U ID App (mobile banking), the customer must fulfill these followings requirements and comply to the terms and conditions below:

1. Must have Savings Account in Maybank that can be used to make transactions on M2U ID App (mobile banking).
2. Must have conducted the KYC for the account opening process of Pegadaian Gold Savings that is required by the Pegadaian.
3. Must have an identity card (KTP) and selfie photo registered in the bank system.
4. Conduct registration and account opening of Pegadaian Gold Savings on M2U ID App (mobile banking). If the customer already has an existing Pegadaian account, the customer will still have to register and open a new account on M2U ID App (mobile banking). Therefore the customer will have a different account number from the previous account. The account number that will be used to make Pegadaian Gold Savings transactions is the one that is registered through M2U ID App (mobile banking). In that case, the customer

Hubungi 1500611, kunjungi cabang Maybank atau www.maybank.co.id untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami:  Maybank  @MaybankID  @maybankid

PT Bank Maybank Indonesia Tbk is licensed and supervised by Financial Services Authority (Otoritas Jasa Keuangan) and is a member of Indonesia Deposit Insurance Corporation (Lembaga Penjamin Simpanan)



is required to fill in additional information. Customer data recorded in the bank system and additional information will be shared to Pegadaian in the use of Pegadaian Gold Savings registration and transaction.

The customer data that will be shared to Pegadaian (“**Data Related to KYC of Pegadaian Gold Savings**”) stated below:

(a) Customer Name is in accordance with the identity card (Kartu Tanda Penduduk/KTP); (b) Identity Number (NIK); (c) Phone/Cell Number; (d) Nationality; (e) Birth Place and Birth Date; (f) Sex; (g) Religion; (h) Mother’s Maiden Name; (i) Domicile Address; (j) Marital Status; (k) Occupation; (l) Average Income; (m) Source of Fund/Income; (n) Education; (o) Outlet Pegadaian Option; (p) Address on ID Card (RT/RW, District, Sub-District, Region, Province); (q) Recent Occupation (if different on ID Card).

The data submission related to KYC of Pegadaian Gold Savings Account has a purpose to fulfil the KYC process and the registration of account opening in Pegadaian. Customer gives consents to the Bank to share their data related to KYC of Pegadaian Gold Savings account to Pegadaian.

Data related to KYC of Pegadaian Gold Savings Account that has been received by the Pegadaian will be further processed by the Pegadaian and if it meets the requirements, the Customer can open/have a Pegadaian Gold Savings Account.

IV. Gold Savings Purchase on M2U ID App (mobile banking).

1. The first Gold Savings Purchase transaction on M2U ID App (mobile banking) is conducted together with the registration of the Pegadaian Gold Savings through the M2U ID App (mobile banking) with the following conditions:
 - i. The first purchase of Gold Savings is IDR10,000 (ten thousand Rupiahs) or if in gram shall be equivalent to IDR10,000 (ten thousand Rupiahs).
 - ii. The maximum purchase of Gold Savings that can be made for the first time purchase is equivalent to the value of 10 (ten) grams of Pegadaian gold.
2. The minimum purchase of Gold Savings on M2U ID App (mobile banking) is IDR10,000 (ten thousand Rupiahs) or if in gram shall be equivalent to IDR10,000.00 (ten thousand Rupiahs).
3. For customers who make second purchase and so on, the maximum Purchase of Gold Savings that can be made through M2U ID App (mobile banking) in one transaction is IDR 50,000,000.00 (fifty million Rupiahs) or in 1 (one) day is the equivalent of 100 grams of Pegadaian gold.
4. The purchase price per gram will be updated by the Pegadaian with a maximum update up to 3 (three) times in 1 (one) day after 02.00 WIB. Price changes may occur on a regular basis outside of this time due to fluctuations in global prices where the updated information will be made by Galeri 24 through Pegadaian
5. The price for Gold Savings displayed on M2U ID App (mobile banking) chart follows the gold market price movement based on the data provided by Pegadaian.
6. The purchase price per gram displayed on M2U ID App (mobile banking) is the price that applies at the time when a customer makes a purchase transaction.
7. There is no transaction fee to purchase Gold Savings on M2U ID App (mobile banking).
8. If gold price changes occur when the customer is conducting payment on M2U ID App (mobile banking), the gold purchase transaction will be rejected and will fail. The Customer will receive a notification informing that the transaction failed. If transaction failed, the customer can try again to purchase Gold Savings transaction.
9. Gold Savings transaction can only be conducted at 04:00 – 19:59 Western Indonesian Time.
10. If gold purchase transaction is conducted outside the operational hour as stated above in poin 9, M2U ID App (mobile banking) will display an error message and the transaction will not be proceeded.
11. Customer can only choose Savings account (cannot Current account) when making Pegadaian Gold Savings purchase.

Hubungi **1500611**, kunjungi **cabang Maybank** atau **www.maybank.co.id** untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami:  Maybank  @MaybankID  @maybankid

PT Bank Maybank Indonesia Tbk is licensed and supervised by Financial Services Authority (Otoritas Jasa Keuangan) and is a member of Indonesia Deposit Insurance Corporation (Lembaga Penjamin Simpanan)



12. To complete the purchase of Gold Savings on M2U ID App (mobile banking), customers will be required to request SMS TAC (Transaction Authentication Code) or input Secure2U or any other ways stated on M2U ID App (mobile banking).

V. Gold Savings Selling Transaction on M2U ID App (mobile banking).

1. The minimum sell of Gold Savings that can be conducted on M2U ID App (mobile banking) is 0.01 gram.
2. The maximum sell of Gold Savings that can be conducted on M2U ID App (mobile banking) in one transaction is 20 (twenty) grams. The maximum sell of Gold Savings that can be conducted on M2U ID App (mobile banking) per customer per day is 100 (one hundred) grams.
3. Selling price per gram will be updated by the Pegadaian with maximum updates up to 3 (three) times in 1 (one) day after 02.00 WIB. Price changes may occur on a regular basis outside of this time due to fluctuations in global prices where the updated information will be made by Galeri 24 through Pegadaian.
4. The purchase price per gram displayed on M2U ID App (mobile banking) is the price that applies at the time when a customer makes a selling transaction.
5. There is no transaction fee to sell Gold Savings balance on M2U ID App (mobile banking).
6. Before selling Gold Savings balance, the customer must have the minimum holding balance refers to Summary of Product & Service Information Detail of Pegadaian Gold Savings ("RIPLAY").
7. The customer can only sell their Gold Savings balance after the amount of Gold Savings owned by customer has been deducted by the minimum Holding Balance.
8. The customer that does not fulfil the minimum holding balance referred in the RIPLAY and The Terms and Conditions of Pegadaian Gold Savings will not be able to make any Gold Savings selling transaction.
9. If gold price changes occur when Customer is selling gold on M2U ID App (mobile banking), the gold selling transaction will be rejected and will be notified as failed. The Customer will receive a notification informing that the transaction is failed. If transaction is failed, the customer can try to sell the gold again.
10. Gold Savings transaction can only be conducted at 04:00 – 19:59 Western Indonesian Time.
11. If gold selling transaction is conducted outside the operational hour as stated above in poin 10, M2U ID App (mobile banking) will display an error message and the transaction will not be proceeded.
12. Customer can only choose Savings account (cannot choose Current account) when selling gold balance of Pegadaian Gold Savings.
13. To complete the gold selling transaction on M2U ID App (mobile banking), the customer will be required to request SMS TAC (*Transaction Authentication Code*) or input Secure2U or any other ways stated on M2U ID App (mobile banking).

VI. Customer Statements and Guarantees. Hereby the Customer states and guarantees to the Bank that:

1. The Customer is the legal owner of the funds used to make Gold Savings transactions. Funds are not obtained from a criminal act including money laundering/terrorism financing and so on which are the result of a criminal act. The Customer will not use the Pegadaian Gold Savings as a tool/means for a crime including but not limited to money laundering.
2. By making Gold Savings transactions through M2U ID App (mobile banking), the Customer is consciously fully responsible for all actions taken. The risk of the Customer's Gold Savings transaction is entirely the responsibility of the Customer. The Customer releases the Bank, including its subsidiaries, affiliates, shareholders, directors, officers, employees in full from all claims, losses, payments or any costs incurred, suffered by the Customer or submitted to the bank directly or indirectly, including among others legal advisor fees and case costs, as long as it is proven that it was not caused by the fault of the Bank.

Hubungi 1500611, kunjungi cabang Maybank atau www.maybank.co.id untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami:  Maybank  @MaybankID  @maybankid

PT Bank Maybank Indonesia Tbk is licensed and supervised by Financial Services Authority (Otoritas Jasa Keuangan) and is a member of Indonesia Deposit Insurance Corporation (Lembaga Penjamin Simpanan)

3. The Customer understands that the Bank is not responsible for losses that occur and does not guarantee the profit that will be obtained by the customer from buying and selling Gold Savings transactions carried out on the M2U ID App (mobile banking).
4. The Customer agrees that the Bank has the right to change these Terms and Conditions by giving notification to the Customer 30 (thirty) working days before the changes to these Terms and Conditions take effect.
5. The terms and conditions of Gold Savings closing account will follow the applied procedures in Pegadaian. Bank Maybank Indonesia is not responsible for Gold Savings that has been closed by Pegadaian including the gold balance that has been disbursed by Pegadaian to the Customer and/or the customer's heirs in relation to the closing of Pegadaian Gold Savings account.
6. The Customer agrees that the Bank at its own discretion may reject the Customer's instructions if the Customer does not follow the provisions applied at the Bank. If rejection occurs, the Bank is not obliged to pay any losses to the Customer.
7. The Customer must notify the Bank written notification if there is any changes to the identity and/or data of the customer. The Customer's negligence in doing so is entirely the responsibility and risk of the Customer.
8. Any data, information, instructions that have been or will be listed for the purposes of Gold Savings transactions and other documents provided by the Customer to the Bank are correct, valid and up-to-date. The Customer is responsible for and releases the Bank from all claims and compensation from both the Customer and other third parties if it is later discovered that the data provided by the Customer is incorrect or false.

VII. Power of Authority.

1. The Customer gives power and authority with the right of substitution to the Bank :
 - i. Deducting funds from the Customer's account at the bank to complete and conduct Gold Savings transaction through M2U ID App (mobile banking) according to the Customer's instructions.
 - ii. Administer and store all Gold Savings transaction evidence on M2U ID App (mobile banking).
2. As long as the customers still have obligations to the Bank, the powers granted by the Customer to the Bank as stated in these Terms and Conditions cannot be revoked or will not expire for any reason, including but not limited to the reasons for the expiration of the said power of attorney. See in articles 1813, 1814 and 1816 of the Civil Code.
3. All power and authority granted by the customer to the Bank is the part that cannot be separated from these Terms and Conditions.
4. If during the implementation of these Terms and Conditions there is a change in provisions or there is a new statutory provision requiring the Bank to obtain a separate special power of attorney from the customer to exercise the rights of the Bank, the customer must sign and provide the power of attorney to the Bank at the first request from the Bank.

VIII. Benefits, Fees, and Product Risks. Benefits, fees, and product risks of Pegadaian Gold Savings and the service of Gold Savings transactions on M2U ID App (mobile banking) refers to Summary of Product & Service Information Detail of Pegadaian Gold Savings ("RIPLAY").

IX. Complaints.

1. The customer can file complaint reports related to the use of the M2U ID App (mobile banking) to Maybank Customer Care. For information of products or 24 hr service, customer can contact Maybank Customer Care at 1500611 or +622178869811 (from overseas) or via email to customercare@maybank.co.id (Monday -

Hubungi **1500611**, kunjungi **cabang Maybank** atau **www.maybank.co.id** untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami:  Maybank  @MaybankID  @maybankid

PT Bank Maybank Indonesia Tbk is licensed and supervised by Financial Services Authority (Otoritas Jasa Keuangan) and is a member of Indonesia Deposit Insurance Corporation (Lembaga Penjamin Simpanan)



Friday at 08:00 – 20:00 Western Indonesia Time and Saturday - Sunday at 08:00 – 17:00 Western Indonesia Time).

No	Examples of Complaint Reports/Questions
1	M2U ID App (mobile banking) cannot be accessed
2	Failed transaction (unstable connection, M2U ID App (mobile banking) system failure)
2	Gold holding information is not displayed/updated on M2U ID App (mobile banking)
3	Customer has not yet received the fund from gold selling transaction/fund from gold sell transaction is not displayed on M2U ID App (mobile banking)
4	Customer cannot take ID Card (KTP) photo/selfie photo on M2U ID App (mobile banking)

- In filing complaint reports to Maybank branch, the Customer is required to fill out a Complaint Form. The time for settlement of these complaints will refer to the following corporate website: <https://www.maybank.co.id/others/support/mechanisme-penggulung-nasabah>.

X. Law Applied and Jurisdiction.

The applied law, jurisdiction and procedures for settling disputes between the Bank and the Customer regarding the Gold Savings transaction through M2U ID App (mobile banking) as stated in these Terms and Conditions will follow the provisions that apply to the Terms and Conditions for Deposit Accounts issued by the Bank.

XI. Others.

- For any customer information and data received by the Bank, the Bank can store, use, share to Pegadaian and/or publish such information and data based on the customer's approval or as long as its aim is to complete the Gold Savings transaction through M2U ID App (mobile banking) and complies with the applied laws and regulations.
- Hereby the customer has received a complete explanation from the Bank regarding the actions of obtaining, collecting, processing, analyzing, storing, displaying, announcing, sending and disseminating as well as the confidentiality or non-confidentiality of personal data.
- The gold purchase and sell prices that displayed on M2U ID App (mobile banking), which provided by Pegadaian are the same as the purchase and sell prices of gold in other platforms that partnered with Pegadaian.
- The Gold Savings transactions will only be executed after the payments are verified on M2U ID App (mobile banking).
- The customer has no rights to cancel or change a Gold Savings transaction that has been declared successful on the M2U ID App (mobile banking).
- The Customer must read carefully and check on these Terms and Conditions from time to time to acknowledge if there are any changes. By opening Pegadaian Gold Savings through M2U ID App (mobile banking), the Customer is considered to have read and agreed to these Terms and Conditions.
- These Terms and Conditions are part of the Maybank2U ID Terms and Conditions that applied at the Bank.
- These Terms and Conditions have been adjusted to the provisions of the laws and regulations including the provisions of the Financial Services Authority (OJK) Regulations and the Customer declares that the

Hubungi 1500611, kunjungi cabang Maybank atau www.maybank.co.id untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami: Maybank @MaybankID @maybankid

PT Bank Maybank Indonesia Tbk is licensed and supervised by Financial Services Authority (Otoritas Jasa Keuangan) and is a member of Indonesia Deposit Insurance Corporation (Lembaga Penjamin Simpanan)



Customer obeys the laws and regulations including the provisions of the applicable Financial Services Authority (OJK) Regulations.

Hubungi **1500611**, kunjungi **cabang Maybank** atau **www.maybank.co.id** untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami:  Maybank  @MaybankID  @maybankid

PT Bank Maybank Indonesia Tbk is licensed and supervised by Financial Services Authority (Otoritas Jasa Keuangan) and is a member of Indonesia Deposit Insurance Corporation (Lembaga Penjamin Simpanan)