

## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQs) PrimeGold-i

### 1.0 PRIMEGOLD-i PRODUCT

#### Q1: What is PrimeGold-i Product?

**PrimeGold-i** is a simple and cost-effective way to own digital gold in quantities to suit all budgets. Customers are able to buy, invest and accumulate digital gold in fractional amounts with an option to redeem/convert from digital gold to physical gold in the form of minted gold bars of various denominations.

#### Notes:

- i. MBSB Bank Berhad (“the Bank”) is the authorised marketing agent to promote and distribute this product.
- ii. Go Capital Growth Sdn Bhd (“GCG”) a subsidiary of Go Innovate Asia Bhd is the appointed Gold Supplier and Technology Partner for buying and selling of the product via M PrimeGold Portal (“the Platform”).

#### Q2: Who owns the gold that customer buys?

GCG buys large gold bars which are securely stored in a security vault. When a customer buys digital gold, the customer owns and has a legal title to the digital gold, with GCG acting as a custodian.

#### Q3: How is the quality of the gold ensured?

GCG guarantees that:

- i. Customer owns and has full legal title to every gram of gold in their **PrimeGold-i** account.
- ii. The gold is of the highest 24k standards with 999.9 purity accredited by London Bullion Market Associated (“LMBA”).
- iii. GCG stores the gold bars in a private and secured vault provided by a reputable and well-established vault provider; Safeguards Secure Solution Sdn Bhd (“SSS”) that is guarded 24-hours around the clock by trained security teams.
- iv. All gold held is insured/protected for its full replacement value.
- v. All gold is stored securely in the security vault which is reconciled and accounted for each day.
- vi. The gold supplied by GCG is Certified as Shariah-compliant by Salihin Advisory and all of GCG’s gold operations and processes are in line with the applicable Bank Negara Malaysia (“BNM”) Policy Documents, Shariah Advisory Committee (“SAC”) Resolution of BNM and Securities of Commission Malaysia (“SC”) and Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions (“AAOIFI”) Shariah Standard on Gold.

#### Q4: Who may open a PrimeGold-i account?

To be eligible to register for the PrimeGold-i account, you must meet the following criteria, and represent and warrant that you:

- i. are 18 years old and above.
- ii. are a Malaysian Citizen, a Permanent Resident or a Non-Resident.
- iii. expressly consent and authorise the Bank to carry out personal identity and residency verification for the purposes of anti-money laundering; and you shall provide us with valid documentation such as your NRIC Number during the registration process.
- iv. have a MBSB Bank Berhad account either savings-i or current-i account.

- v. will only maintain one (1) **PrimeGold-i** account at any given time; and
- vi. will not infringe any rights of the Bank’s intellectual property rights.

## 2.0 PURCHASE OF DIGITAL GOLD

**Q1: What are trading hours to perform PrimeGold-i transactions?**

A customer can perform transactions via the Platform from 8.30 am to 11.59 pm, 365/366 days a year via the following website link:

- i. MBSB Bank website <https://www.mbsbbank.com/consumer-banking/wealth-management/gold> or;
- ii. MBSB Bank’s Virtual branch site <https://mjourney.mbsbbank.com/gold>

**Q2: How can customers be assured of the purity of the gold?**

The gold bars are of 999.9 purity and fine gold bearing the branded IGR™ (“Istanbul Gold Refinery”) logo and have a registered serial number imprinted on the gold bar as per the Certificate. All the gold bars meet the LBMA Good Delivery Standard to ensure the highest level of purity and quality.

**Q3: What is the live market gold price and how is the price derived?**

Live market gold price refers to the offer price to purchase **PrimeGold-i** on the Platform. The live market gold price is the price of gold derived from the up-to-date current price for gold at the global exchange. The price **PrimeGold-i** is linked to the prices of gold in the LBMA in London.

**Q4: Is there a daily maximum limit for customer to purchase digital gold?**

	Initial Purchase	Subsequent Purchase
Minimum	RM500.00 (via Personal Financing-i application) RM10.00 (via non-Personal Financing-i application)	Minimum of RM10.00 or 0.100000 gram
	Payment (RM)	
Maximum Daily Limit	RM24,999.99, subject to the Bank’s stock availability on the Platform.	

**Q5: Does the customer need to maintain a minimum balance in the PrimeGold-i account?**

Yes, the customer has to maintain a minimum balance of 0.100000 gram in **PrimeGold-i** account at all times for purpose of payment for storage fees.

## 3.0 SELL BACK DIGITAL GOLD

**Q1: Can customer sell back the digital gold?**

Yes, a customer can sell back the digital gold to GCG through the Platform at any time with no charge.

**Q2: How long will customer have to wait to receive the proceeds of the sale?**

The proceeds from the sale transaction will be credited into the customer's MBSB Bank Berhad savings/current account registered on the Platform online on the same business day for transactions made before 2:00pm. While transactions made after 2:00pm will be processed on the next business day.

**Q3: Can customer use any bank account from other banks?**

Customers must use his/her MBSB Bank Berhad savings-i/current-i account. Other bank accounts are not allowed.

#### 4.0 STORAGE

**Q1: Is the digital gold safe?**

Absolutely!

- i. Gold bars stored with SSS are covered by insurance<sup>1</sup> for its full replacement value.
- ii. Daily reconciliations by GCG to continuously ensure the efficient accuracy and accountability.
- iii. Annual audit is conducted by Salihin Advisory at the security vault facility to confirm the compliance, accuracy and transparency.
- iv. Customer can log into the Platform at any time to view your purchase and current gold bar holding including full order history transaction status via statement download.

Note:

<sup>1</sup>GCG has been given exceptional approval by its Shariah Adviser to take up the specialized insurance coverage requirement from an insurance company instead of takaful in view of the current circumstances. This exception is reviewed annually.

**Q2: How long can the customer hold on to the gold?**

There is no minimum or maximum period imposed.

**Q3: How much is the storage fee?**

The storage fee is 0.8% per annum based on your daily gold holding. The storage fee will be accrued daily and debited from the **PrimeGold-i** account monthly at the end of the month or upon closure of **PrimeGold-i** account. For account closure, the storage fee will be calculated on a pro-rata basis.

**Q4: Does the customer have personal access to the gold?**

The gold bars are stored in high-security vaults and there is no public access to any of the SSS vaults.

#### 5.0 PHYSICAL GOLD CONVERSION

**Q1: How does the customer convert their digital gold to minted gold bars?**

Customer has an option to convert the available digital gold balance in the **PrimeGold-i** account to physical minted gold bars. Each minted bar bears the exclusive branded IGR™ logo and is sealed in protective Certificate or in IGR security packaging which guarantees the 999.9 purity and weight. To convert, you need to login to the Platform and click the

“Convert” button. Customer is required to select the desired gold item(s) and confirm the delivery address.

**Q2: Can customer change the delivery address?**

Yes. The platform will allow customer to use any delivery address. However, customer is solely responsible to ensure that the address is the current and valid address.

**Q3: Can customer track the delivery of the parcel?**

Yes. Customer will be given a consignment number and will be able to track the delivery status via the Platform.

**Q4: What is the cost of the conversion fee?**

**Making Charges:**

Denomination (gram)	Making Charges/pc (RM)
0.5	52.00
1	48.50
2.5	83.00
5	85.50
10	130.50
4.25 (1 Dinar)	88.25
21.25 (5 Dinars)	239.25
50	515.50
100	865.50

**Courier Charges:**

Courier Charges	Cost	Packing Limit
West Malaysia (Peninsular)/ East Malaysia (Sabah & Sarawak)	RM15.00 per parcel	30 pcs/100 g

**Special Delivery Charges:**

The courier charges and/or special delivery charges are imposed by the GCG.

a) RM1,500 for Peninsular Malaysia per trip, per customer, from 1kg up to 3kg gold bars.

This cost includes:

- i. Dedicated personnel for delivering the gold bars to the customer.
- ii. Security logistics and insurance coverage (up to RM1 million).

b) RM2,200 for Sabah/Sarawak per trip, per customer, from 1kg up to 3kg gold bars. This cost includes:

- i. Dedicated personnel for delivering the gold bars to the customer.
- ii. Security logistics and insurance coverage (up to RM1 million).
- iii. Flight tickets to Sabah/Sarawak (To and From GCG HQ).

**Note:**

- i. The conversion fee is referring to Making Charges: (Premium/Pcs + Handling Charges/Pcs + Insurance<sup>1</sup>/Pcs) + Packaging and Shipping;

- ii. The packaging and shipment cost will only be charged once;
- iii. GCG reserves the right to revise the conversion cost from time to time without prior notice. The changes will be based on the charges imposed by the vendor and service providers;
- iv. The maximum for physical gold conversion of minted gold bar is 100 grams or maximum 30 pieces each time for each parcel;
- v. Please note that this is applicable to both West Malaysia and East Malaysia, and delivery is available in Malaysia only.

Note:

<sup>1</sup>GCG has been given exceptional approval by its Shariah Adviser to take up the specialized insurance coverage requirement from an insurance company instead of takaful in view of the current circumstances. This exception is reviewed annually.

For illustration of physical gold fulfilment only:

Scenario	Calculation		Total Customer to Pay
	Making Charges	Courier Charges	
2 grams of physical gold (same denomination gram)	1 gram: RM48.50 x 2 pcs	RM 15.00	<b>RM 112.00</b>
100 grams of physical gold (multiple denominations)	50 grams: RM515.50 x 1 pcs	RM 15.00	<b>RM 1,264.00</b>
	10 grams: RM130.50 x 3 pcs		
	5 grams: RM85.50 x 4 pcs		

## 6.0 DOORSTEP DELIVERY

### Q1: What is the estimated delivery time?

Destination	Standard Delivery (Business Days)
West Malaysia (Peninsular)	3 to 5
East Malaysia (Sabah & Sarawak)	3 to 7

Notes:

- i. Business days are for Federal Territory only.
- ii. Please bear with us in the event more time is required to check/perfect your items, particularly during peak/festive seasons.

## 7.0 RETURN AND REPLACEMENT

### Q1: Can the minted gold bar be returned?

We do not provide this as a general service. Please contact the Bank's customer services team for assistance.

### Q2: What if the gold is lost during transit?

The Customers' gold is fully insured/covered. The Customer shall make a police report and lodge a complaint to the Bank within five (5) Business Days where the Customer does not receive delivery of the Gold Bar (loss); whereafter upon receipt of such complaint together with a copy of the police report from the Customer, the Bank shall immediately escalate the complaint to GCG.

## 8.0 PAYMENT METHOD

### Q1: What is the payment method?

Customer can make payment at the Platform via online Internet Banking.

## 9.0 PRIMEGOLD-i ACCOUNT CLOSING

### Q1: What is a dormant account?

A dormant account is when there is no available ("NIL") gold balance in the **PrimeGold-i** account and there has not been any debit or credit entry in the last six (6) months, excluding storage fees transaction after the date of NIL gold balance.

### Q2: How does a customer reactivate the dormant account?

Customer is required to contact the Bank's customer services team for further assistance.

### Q3: How does a customer close the PrimeGold-i account?

A PrimeGold-i account can only be closed if there is no outstanding gold balance remaining in the account. Customer is required to contact the Bank's customer services team for further assistance.

## 10.0 NOMINATION

### Q1: Why is the customer required to make a Nomination?

It is important for the customer to make a Nomination in order to facilitate the process of withdrawal for the **PrimeGold-i** account balance in the event of the customer's death. The appointed Nominee will act as an executor (*wasi*/administrator) for Muslims or as beneficiary (for non-Muslims).

### Q2: Who can be appointed as a Nominee?

Customers can appoint the following as Nominee:

- i. For Muslim customers:
  - a. Any individual such as spouse, next-of-kin, (children or parents or siblings) as executor; or
  - b. Appointed institution such as Amanah Raya Berhad as the administrator.
- ii. For non-Muslim customers:
  - a. Any individual such as spouse, next-of-kin (children or parents or siblings) as beneficiary; or
  - b. Appointed institution such as Amanah Raya Berhad as the administrator.

The appointed institution will become the administrator to all (100%) of the customer's **PrimeGold-i** account balance. The fee imposed by the appointed institution will be deducted from the **PrimeGold-i** account. If a nominee is under the age of 18 years old

(minor), the appointed institution will act as a Trustee for the management and distribution of the **PrimeGold-i** account.

**Q3: What are the required documents to withdraw/release the PrimeGold-i account balance in the event of Customer's death?**

The required documents to be submitted by the claimant:

If there is a Nominee registered in the Platform:

- i. A copy of the claimant's identity card/birth certificate showing that the claimant is the Nominee registered in the Platform;
- ii. A copy of Death Certificate of the deceased **PrimeGold-i** account holder issued by National Registration Department ("JPN");
- iii. Completion of a Letter of Indemnity (based on the Bank's standard form and format); and
- iv. All of the above documents are to be sighted and verified by the Bank's officer with the original copies.

If there is no Nominee registered in the Platform:

- i. A copy of the claimant's identity card/birth certificate;
- ii. A copy of Death Certificate of the deceased **PrimeGold-i** account holder issued by JPN of Malaysia;
- iii. Original copy of the following:
  - a. Grant of Probate or Letter of Administration issued by the High Court; or
  - b. Letter of Administration issued by Amanah Raya Berhad; or
  - c. Distribution Order issued by the Estate Distribution Unit of the Department of the Director-General of Lands and Mines or the Land Office;
- iv. Completion of Letter of Indemnity (based on the Bank's standard form and format); and
- v. All the above documents are to be sighted and verified by the Bank's officer with the original copies.

## 11.0 OTHER INFORMATION

**Q1: Is the PrimeGold-i Account protected by Perbadanan Insurans Deposit Malaysia ("PIDM")?**

**PrimeGold-i** account is a non-principal guaranteed product, non-interest bearing account and it is not protected by PIDM.

**Q2: Is the PrimeGold-i account exposed to any risks?**

**Investment Risk**

The net return on **PrimeGold-i** account shall depend on the market conditions of the gold market which is volatile. The returns of gold trading are uncertain and there is a risk of earning no returns and/or the possibility of incurring losses.

**Pricing Risk**

There is a possibility of a decline in the value of a security or an investment portfolio due to factors other than a general market downturn. Investors can employ a variety of tools and techniques to hedge against price risk, ranging from relatively conservative to more advanced strategies.

### Market Risk

Customer is advised to manage the risk of losses on financial investments caused by adverse price movements. Examples of market risk are changes in gold prices, interest rate moves or foreign exchange fluctuations.

## 12.0 FOR MORE ENQUIRIES

### Q1: Contact us anytime

For general enquiries, customers can reach us via the channels below:

MBSB Bank Berhad	
Monday – Friday	: from 8:30 am to 5:30 pm (Excluding Public Holiday)
Customer Service No.	: 03-2096 3000
Email	: enquiry@mbsbbank.com

### Note:

\*Customer is advised to read and understand the Product Disclosure Sheet (“PDS”) and Terms & Conditions (“T&C”) of **PrimeGold-i** account and to register the **PrimeGold-i** account based on customer’s own judgement and/or on independent advice obtained.



## SOALAN – SOALAN LAZIM (FAQs) PrimeGold-i

### 1.0 PRODUK PRIMEGOLD-i

#### S1: Apakah Produk PrimeGold-i?

**PrimeGold-i** adalah cara yang mudah dan efektif untuk memiliki emas dalam talian dalam kuantiti yang sesuai untuk semua bajet. Pelanggan boleh membeli, melabur, dan mengumpulkan emas digital dalam jumlah pecahan dengan pelbagai pilihan menarik seperti bar emas fizikal yang ditempa.

#### Nota:

- i. MBSB Bank Berhad ("Bank") adalah ejen pemasaran yang diberi kuasa untuk mempromosikan dan mengedarkan produk ini.
- ii. Go Capital Growth Sdn Bhd ("GCG"), adalah anak syarikat kepada Go Innovate Asia Bhd, yang merupakan Pembekal Emas yang dilantik dan Rakan Teknologi untuk pembelian dan penjualan produk melalui Portal M-PrimeGold ("Platform").

#### S2: Siapakah yang memiliki emas yang dibeli oleh pelanggan?

GCG membeli bar emas fizikal dalam kuantiti yang besar dan menyimpannya dengan selamat di sebuah peti simpanan keselamatan. Apabila pelanggan membeli emas dalam talian, pelanggan memiliki dan mempunyai hakmilik sah terhadap emas digital tersebut, dan GCG bertindak sebagai penyimpan emas tersebut.

#### S3: Bagaimana kualiti dijamin?

GCG memberi jaminan bahawa:

- i. Pelanggan memiliki dan mempunyai hakmilik sah penuh terhadap setiap gram emas dalam akaun **PrimeGold-i**.
- ii. Emas tersebut mematuhi piawaian tertinggi 24k dan ketulenan 999.9 yang diakreditasi oleh London Bullion Market Associated ("LMBA").
- iii. GCG menyimpan emas tersebut dalam sebuah peti simpanan keselamatan yang disediakan oleh penyedia peti keselamatan yang bereputasi dan mapan iaitu Safeguards Secure Solution Sdn Bhd ("SSS") yang diawasi 24 jam sehari oleh pasukan keselamatan yang terlatih.
- iv. Kesemua emas yang disimpan diinsuranskan/dilindungi untuk nilai gantian sepenuhnya.
- v. Semua emas disimpan dengan selamat di peti simpanan keselamatan yang diselaras dan dihitung setiap hari.
- vi. Emas yang dibekalkan oleh GCG mempunyai sijil Patuh Syariah oleh Salihin Advisory, dan semua operasi dan proses emas GCG adalah selaras dengan polisi dokumen Bank Negara Malaysia (BNM), Jawatankuasa Penasihat Syariah (SAC) Resolusi BNM dan Suruhanjaya Sekuriti Malaysia (SC) dan Piawaian Syariah *Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions* (AAOIFI) untuk dagangan emas dalam talian.

#### S4: Siapakah yang boleh membuka akaun PrimeGold-i?

Untuk layak mendaftar, anda perlu memenuhi kriteria seperti berikut dan mewakili serta menjamin bahawa anda:

- i. berumur 18 tahun ke atas;
- ii. Warganegara Malaysia, permastautin atau bukan permastautin;
- iii. bersetuju membenarkan pihak Bank untuk menjalankan pemeriksaan identiti peribadi dan tempat tinggal bagi tujuan pencegahan pencucian wang; anda perlu menyediakan dokumen seperti NRIC semasa pendaftaran;

- iv. Mempunyai akaun MBSB Bank Berhad samaada akaun simpanan-i atau semasa-i;
- v. hanya akan mengekalkan satu (1) akaun **PrimeGold-i** pada bila-bila masa; dan
- vi. tidak akan melanggar mana-mana hak harta intelek Bank.

## 2.0 PEMBELIAN EMAS DIGITAL

### S1: Bilakah waktu dagangan untuk melakukan transaksi PrimeGold-i?

Pelanggan boleh melakukan transaksi pembelian melalui Platform dari 8.30 pagi hingga 11.59 malam, 365/366 hari setahun dari pautan laman web berikut:

- i. Laman web MBSB Bank <https://www.mbsbbank.com/consumer-banking/wealth-management/gold> atau;
- ii. Laman cawangan maya MBSB Bank <https://mjourney.mbsbbank.com/gold>

### S2: Bagaimana pelanggan boleh memastikan ketulenan emas?

Bar emas fizikal mempunyai ketulenan 999.9 dan bar emas tulen yang mempamerkan logo bertauliah IGR™ (Istanbul Gold Refinery) dan mempunyai nombor siri berdaftar yang dicetak pada bar emas fizikal sebagai Sijil. Kesemua bar emas fizikal mematuhi Piawaian Penghantaran yang dikreditasi oleh London Bullion Market Association (LBMA) untuk memastikan tahap ketulenan dan kualiti yang tertinggi.

### S3: Apakah harga emas pasaran langsung dan bagaimana harga itu ditetapkan?

Harga emas pasaran langsung merujuk kepada harga tawaran untuk membeli **PrimeGold-i** di Platform. Harga emas pasaran langsung adalah harga emas yang diperolehi dari harga semasa emas di bursa global. Harga **PrimeGold-i** berkaitan dengan harga emas di pasaran global.

### S4: Adakah terdapat had harian maksimum untuk pembelian emas digital?

	Pembelian Pertama	Pembelian Seterusnya
Minimum	RM500.00 (melalui permohonan Pembiayaan Peribadi-i) RM10.00 (bukan melalui permohonan Pembiayaan Peribadi-i)	Minimum of RM10.00 atau 0.100000 gram

	Pembayaran (RM)
Had Maksimum Harian	RM24,999.99, tertakluk kepada ketersediaan stok Bank di Platform

### S5: Adakah pelanggan perlu mengekalkan baki minimum dalam akaun PrimeGold-i?

Ya, pelanggan perlu mengekalkan baki minimum sebanyak 0.100000 gram dalam akaun **PrimeGold-i** pada setiap masa untuk tujuan pembayaran yuran penyimpanan.

### 3.0 JUALAN SEMULA EMAS DIGITAL

**S1: Bolehkah pelanggan menjual semula emas digital?**

Ya, pelanggan boleh menjual semula emas digital kepada GCG melalui Platform pada bila-bila masa tanpa sebarang caj.

**S2: Berapa lama masanya sebelum pelanggan akan menerima hasil jualan?**

Hasil daripada transaksi jualan akan dikreditkan ke dalam akaun simpanan-i/semasa-i pelanggan di MBSB Bank Berhad yang didaftarkan di Platform secara dalam talian pada hari perniagaan yang sama untuk transaksi yang dilakukan sebelum 2.00petang. Manakala transaksi selepas 2.00petang akan diproses pada hari perniagaan keesokan hari.

**S3: Bolehkah pelanggan menggunakan akaun bank dari bank lain?**

Pelanggan perlu menggunakan akaun simpanan-i atau semasa-i MBSB Bank Berhad sahaja. Bank akaun lain adalah tidak dibenarkan.

### 4.0 PENYIMPANAN

**S1: Adakah emas digital pelanggan selamat?**

Tentu sekali!

- i. Emas yang disimpan dengan SSS dilindungi oleh insurans<sup>1</sup> untuk nilai gantian sepenuhnya.
- ii. Penyelarasan harian oleh GCG untuk memastikan ketepatan dan ketanggungjawaban yang berkesan.
- iii. Audit tahunan dijalankan oleh Salihin Advisory di fasiliti peti keselamatan untuk mengesahkan pematuhan, ketepatan, dan ketelusan.
- iv. Pelanggan boleh log masuk ke Platform pada bila-bila masa untuk melihat pembelian dan pegangan barangan emas semasa termasuk status transaksi sejarah pesanan penuh melalui muat turun penyata.

Nota:

<sup>1</sup>GCG telah diberikan kelulusan pengecualian oleh Penasihat Syariahnya untuk mengambil keperluan insuran khusus daripada sebuah syarikat insurans bukan takaful, mengambil kira keadaan semasa. Pengecualian ini disemak semula setiap tahun.

**S2: Adakah terdapat tempoh had untuk pelanggan menyimpan emas dalam akaun PrimeGold-i?**

Tiada tempoh minimum atau maksimum yang dikenakan.

**S3: Berapakah yuran penyimpanan bagi akaun PrimeGold-i?**

Yuran penyimpanan adalah 0.8% setahun berdasarkan pegangan emas harian anda. Yuran penyimpanan akan dikumpulkan setiap hari dan didebitkan daripada akaun PrimeGold-i bulanan pada akhir bulan atau semasa penutupan akaun PrimeGold-i. Untuk penutupan akaun, yuran penyimpanan akan dikira secara pro-rata.

**S4: Adakah pelanggan mempunyai akses peribadi kepada emas?**

Barangan emas disimpan di dalam peti simpanan keselamatan tinggi dan tiada akses awam ke mana-mana peti SSS.

## 5.0 PERTUKARAN EMAS FIZIKAL

**S1: Bagaimana pelanggan menukar emas digital mereka kepada bar emas fizikal yang ditempa?**

Pelanggan mempunyai pilihan untuk menukar baki emas digital yang ada dalam akaun **PrimeGold-i** kepada bar emas fizikal yang ditempa. Setiap bar emas yang ditempa mempunyai logo eksklusif IGR™ dan dimeterai dalam Sijil Pelindungan atau dalam pembungkusan keselamatan IGR yang menjamin ketulenan dan berat 999.9. Untuk menukar, anda perlu log masuk ke Platform dan klik butang "Tukar". Pelanggan perlu memilih item emas yang diinginkan dan mengesahkan alamat penghantaran.

**S2: Bolehkah pelanggan menukar alamat penghantaran?**

Ya. Platform akan membenarkan pelanggan menggunakan mana-mana alamat penghantaran. Walau bagaimanapun, pelanggan bertanggungjawab sepenuhnya untuk memastikan bahawa alamat tersebut adalah alamat terkini dan sah pelanggan.

**S3: Bolehkah pelanggan menjejaki penghantaran bungkusan tersebut?**

Ya, pelanggan akan diberikan *consignment number* dan boleh menjejaki status penghantaran melalui Platform.

**S4: Berapakah kos yuran pertukaran?**

Caj Pembuatan:

Denominasi Emas (gram)	Caj Pembuatan/kpg (RM)
0.5	52.00
1	48.50
2.5	83.00
5	85.50
10	130.50
4.25 (1 Dinar)	88.25
21.25 (5 Dinar)	239.25
50	515.50
100	865.50

Caj Penghantaran:

Caj Penghantaran	Caj	Terhad kepada
Semenanjung Malaysia (Semenanjung)/ Malaysia Timur (Sabah & Sarawak)	RM15.00 setiap penghantaran (Bungkusan)	30 keping /100 g

Caj Penghantaran Khas:

Caj perkhidmatan kurier dan/ atau caj penghantaran khas dikenakan oleh GCG.

- a) RM1,500 untuk Semenanjung Malaysia setiap perjalanan, setiap pelanggan, dari 1kg sehingga 3kg bar emas. Kos ini termasuk:
  - i. Kakitangan yang berdedikasi untuk menghantar bar emas kepada pelanggan.
  - ii. Logistik keselamatan dan perlindungan insurans (sehingga RM1 juta).

- b) RM2,200 untuk Sabah/Sarawak setiap perjalanan, setiap pelanggan, dari 1kg sehingga 3kg bar emas. Kos ini termasuk:
- Kakitangan yang berdedikasi untuk menghantar bar emas kepada pelanggan.
  - Logistik keselamatan dan perlindungan insurans (sehingga RM1 juta).
  - Tiket penerbangan ke Sabah/Sarawak (ke dan dari GCG HQ).

Nota:

- Yuran pertukaran merujuk kepada Caj Pembuatan: (Premium/Sekeping + Caj Pengendalian/Sekeping + Insurans<sup>1</sup>/Sekeping) + Pembungkusan dan Penghantaran;
- Kos pembungkusan dan penghantaran dikenakan sekali sahaja;
- GCG berhak untuk mengubah kos pertukaran dari semasa ke semasa tanpa notis terlebih dahulu. Perubahan akan berdasarkan caj yang dikenakan oleh vendor dan penyedia perkhidmatan;
- Setiap bungkusan adalah terhad kepada maksima 100 gram bar emas ditempa atau 30 keping.
- Ini terpakai untuk Semenanjung Malaysia dan Sabah Sarawak, dan penghantaran hanya tersedia di Malaysia sahaja.

Nota:

<sup>1</sup>GCG telah diberikan kelulusan pengecualian oleh Penasihat Syariahnya untuk mengambil perlindungan insurans khusus daripada sebuah syarikat insurans, bukan takaful, mengambil kira keadaan semasa. Pengecualian ini disemak semula setiap tahun.

Ilustrasi Bar Emas Fizikal:

Senario	Pengiraan		Jumlah yang perlu dibayar oleh Pelanggan
	Caj Pembuatan	Caj Penghantaran	
2 gram emas fizikal (denominasi yang sama)	1 gram: RM48.50 x 2 kpg	RM15.00	<b>RM112.00</b>
100 gram emas fizikal (denominasi pelbagai)	50 gram: RM515.50 x 1 kpg	RM15.00	<b>RM1,264.00</b>
	10 gram: RM130.50 x 3 kpg		
	5 gram: RM85.50 x 4 kpg		

## 6.0 PENGHANTARAN KE PINTU RUMAH

### S1: Berapakah anggaran masa penghantaran?

Destinasi	Penghantaran Biasa (Hari Perniagaan)
Semenanjung Malaysia (Semenanjung)	3 hingga 5
Malaysia Timur (Sabah & Sarawak)	3 hingga 7

Nota:

- Hari perniagaan adalah mengikut Wilayah Persekutuan.
- Sila bersabar dengan kami jika kami memerlukan masa tambahan untuk menyemak/menyempurnakan item anda, terutamanya semasa musim sibuk/festival.

## 7.0 PEMULANGAN DAN PENGGANTIAN

### S1: Bolehkah barangan emas yang ditempa dikembalikan?

Kami tidak menyediakan perkhidmatan ini sebagai perkhidmatan umum. Sila hubungi perkhidmatan pelanggan Bank untuk bantuan lanjut.

### S2: Apakah yang berlaku jika emas hilang semasa penghantaran?

Emas pelanggan dilindungi insurans sepenuhnya. Pelanggan hendaklah membuat laporan polis dan mengemukakan aduan kepada Bank dalam tempoh lima (5) hari bekerja sekiranya pelanggan tidak menerima penghantaran Bar Emas (kehilangan). Setelah menerima aduan beserta sesalinan laporan polis daripada pelanggan, Bank akan dengan serta-merta mengemukakan aduan tersebut kepada pihak GCG.

## 8.0 KAEDAH PEMBAYARAN

### S1: Apakah kaedah pembayaran?

Pelanggan boleh membuat pembayaran di Platform melalui Perbankan Internet dalam talian.

## 9.0 PENUTUPAN AKAUN PRIMEGOLD-i

### S1: Apakah akaun tidak aktif?

Apabila baki dalam akaun emas **PrimeGold-i** adalah sifar dan tiada sebarang kredit atau debit dalam tempoh enam (6) bulan terakhir, tidak termasuk transaksi bayaran yuran penyimpanan selepas tarikh baki emas sifar.

### S2: Bagaimana pelanggan boleh mengaktifkan semula akaun yang tidak aktif?

Pelanggan dikehendaki menghubungi pasukan perkhidmatan pelanggan Bank untuk bantuan lanjut.

### S3: Bagaimana pelanggan menutup akaun PrimeGold-i?

Akaun hanya boleh ditutup jika tiada baki emas yang belum diselesaikan dalam akaun. Pelanggan dikehendaki menghubungi perkhidmatan pelanggan Bank untuk bantuan lanjut.

## 10.0 PENAMAAN

### S1: Mengapa pelanggan perlu membuat Penamaan?

Adalah penting bagi Pelanggan untuk membuat Penamaan bagi memudahkan proses pengeluaran baki akaun PrimeGold-i sekiranya pelanggan telah meninggal dunia. Penama yang dilantik akan bertindak sebagai wasi atau pentadbir bagi Muslim atau sebagai penerima manfaat bagi bukan Muslim.

### S2: Siapakah yang boleh dilantik sebagai Penama?

Pelanggan boleh melantik individu atau institusi berikut sebagai Penama:

- i. Untuk pelanggan Muslim:
  - a. Mana-mana individu seperti pasangan, waris terdekat (anak-anak atau ibu bapa atau saudara); atau
  - b. Institusi yang dilantik seperti Amanah Raya Berhad sebagai pentadbir.

- ii. Untuk pelanggan bukan Muslim:
  - a. Mana-mana individu seperti pasangan, waris terdekat (anak-anak atau ibu bapa atau saudara) sebagai penerima manfaat; atau
  - b. Institusi yang dilantik seperti Amanah Raya Berhad sebagai pentadbir.

Institusi yang dilantik akan menjadi pentadbir untuk keseluruhan (100%) baki akaun **PrimeGold-i** pelanggan. Yuran yang dikenakan oleh institusi yang dilantik akan dipotong daripada akaun **PrimeGold-i**. Jika penama berumur di bawah 18 tahun (kanak-kanak), institusi yang dilantik akan bertindak sebagai Pemegang Amanah untuk pengurusan dan pengagihan akaun **PrimeGold-i**.

**S3: Apakah dokumen yang diperlukan untuk mengeluarkan baki akaun PrimeGold-i sekiranya pelanggan telah meninggal dunia?**

Dokumen yang perlu diserahkan oleh pemohon:

Jika terdapat Penama yang berdaftar dalam Platform:

- i. Salinan kad pengenalan/sijil kelahiran pemohon yang menunjukkan pemohon adalah Penama yang berdaftar dalam Platform;
- ii. Salinan Sijil Kematian pemegang akaun **PrimeGold-i** yang telah meninggal dunia yang dikeluarkan oleh Jabatan Pendaftaran Negara («JPN»);
- iii. Pengisian Surat Perlindungan (berdasarkan borang dan format standard Bank); dan
- iv. Semua dokumen di atas perlu dilihat dan disahkan oleh pegawai Bank dengan salinan asal.

Jika tidak terdapat Penama yang berdaftar dalam Platform:

- i. Salinan kad pengenalan/sijil kelahiran pemohon;
- ii. Salinan Sijil Kematian pemegang akaun PrimeGold-i yang telah meninggal dunia yang dikeluarkan oleh JPN Malaysia;
- iii. Salinan asal:
  - a. Surat Kuasa Probet atau Surat Pentadbiran yang dikeluarkan oleh Mahkamah Tinggi; atau
  - b. Surat Pentadbiran yang dikeluarkan oleh Amanah Raya Berhad; atau
  - c. Perintah Pengagihan yang dikeluarkan oleh Unit Pengagihan Harta BPN atau Pejabat Tanah;
- iv. Pengisian Surat Perlindungan (berdasarkan borang dan format standard Bank); dan
- v. Semua dokumen di atas perlu dilihat dan disahkan oleh pegawai Bank dengan salinan asal.

## 11.0 MAKLUMAT LAIN

**S1: Adakah Akaun PrimeGold-i dilindungi oleh Perbadanan Insurans Deposit Malaysia (“PIDM”)?**

Akaun **PrimeGold-i** adalah produk tanpa jaminan prinsipal, akaun tanpa faedah dan tidak dilindungi oleh PIDM.

## S2: Adakah akaun PrimeGold-i terdedah kepada sebarang risiko?

### Risiko Pelaburan

Pulangan bersih pada akaun **PrimeGold-i** akan bergantung kepada keadaan pasaran emas yang sangat berubah-ubah. Pulangan dalam perdagangan emas adalah tidak pasti dan terdapat risiko untuk tidak mendapat pulangan dan/atau kemungkinan mengalami kerugian.

### Risiko Penentuan Harga

Terdapat kemungkinan penurunan nilai sekuriti atau portfolio pelaburan disebabkan oleh faktor selain daripada kemerosotan pasaran umum. Pelabur boleh menggunakan pelbagai alat dan teknik untuk melindungi nilai daripada risiko harga, daripada yang agak konservatif kepada strategi yang lebih maju.

### Risiko Pasaran

Pelanggan dinasihatkan untuk menguruskan risiko kerugian pada pelaburan kewangan disebabkan oleh pergerakan harga yang merugikan. Contoh risiko pasaran termasuk perubahan dalam harga emas, pergerakan kadar faedah, atau fluktuasi mata wang asing.

## 12.0 UNTUK SEMAKAN LANJUT

### S1: Hubungi kami pada bila-bila masa

Untuk pertanyaan umum, pelanggan boleh menghubungi kami seperti di bawah:

MBSB Bank Berhad

Isnin – Jumaat : dari 8:30 pagi hingga 5:30 petang  
(Tidak termasuk Cuti Umum)

Nombor Perkhidmatan Pelanggan : 03-2096 3000

Emel : [enquiry@mbsbbank.com](mailto:enquiry@mbsbbank.com)

#### Nota:

\*Pelanggan dinasihatkan untuk membaca dan memahami Lembaran Pendedahan Produk (PDS) dan Terma & Syarat (T&S) akaun **PrimeGold-i** dan mendaftar akaun **PrimeGold-i** berdasarkan pertimbangan pelanggan sendiri dan/atau nasihat bebas yang diperolehi.