

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS ON AFFIN EMAS-i (“FAQs”)

PURCHASE OF GOLD TRANSACTION (CUSTOMER AS PURCHASER)

1. Where can I purchase the AFFIN Emas-i product?

AFFIN Emas-i is currently being offered at all AFFIN ISLAMIC (200501027372/709506-V) and AFFIN BANK (197501003274/25046-T) branches.

The branches operate as transacted branch only. You have to approach our Wealth Management Sales Personnel which is located at the branches to purchase AFFIN Emas-i. The sales personnel will explain on the key terms and conditions, potential risk, benefit etc. for you to make a better-informed decision.

2. When can I purchase the AFFIN Emas-i product?

The purchase transaction can be performed from 9.30 a.m. to 4.00 p.m. on business day of Federal Territory of Kuala Lumpur (“FTKL”), at any branches and subject to stock availability. No transaction will be performed on non-business days of FTKL

3. Where can I get the Gold price?

Gold Selling & Buying Prices are displayed at the banking hall and/or on the Bank’s corporate website at www.affinalways.com.

4. Can I use joint account to purchase AFFIN Emas-i?

Joint account is NOT allowed to purchase AFFIN Emas-i.

5. What documents are required to purchase the AFFIN Emas-i?

Please refer to Product Disclosure Sheet (“PDS”) of AFFIN Emas-i available on our website.

6. What are the documents that I will receive during AFFIN Emas-i purchase transaction?

Pre-contractual stage:

- Product Disclosure Sheet (PDS)

Post-contractual stage:

- Copy of Terms & Conditions (“T&C”)
- Bank Sell Physical Gold (Consignment) – Receipt
- Gold Certicard / Bar
- Copy of Indemnity Letter for Physical Gold

7. I don’t have Current/Savings Account/Account-i with AFFIN ISLAMIC/AFFIN BANK. Can I purchase the gold?

You are required to open Current/Savings Account/Account-i with the Bank beforehand as a transactional account for the following purpose:

- Buying and selling of the gold by debiting and crediting the gold price amount;
- Debiting relevant fees and charges (please refer to the Bank’s corporate website for the latest fees and charges).

8. Can I pre-book the gold without paying the Bank Sell Price?

You are not allowed to pre-book the gold and the total Bank Sell Price must be paid on the spot. If there is no stock availability at the transacted branch, you are advised to go to other branch.

9. Can I combine multiple gold denominations available in one purchase transaction?

A combination of multiple gold denominations is allowed up to 10 types of denomination and subject to availability of stock at the transacted branch.

10. **Can I purchase AFFIN Emas-i in foreign currency?**

No, all transactions must be paid in Malaysian Ringgit (MYR) only.

11. **What is the mode of payment for the purchase of gold?**

The purchase of gold will be by way of debiting your Current/Savings Account/Account-i with the Bank.

12. **Can the Bank deliver the purchased physical gold to my premise directly?**

The Bank does not provide any delivery required of the physical gold to the customer's premise. You must collect the physical gold upon completion of the purchase transaction.

13. **Is the initial purchase/capital guaranteed?**

No, the initial purchase/capital is not guaranteed and subject to volatility of the market conditions i.e. gold price.

14. **What is the advantage of purchasing the AFFIN Emas-i with the Bank?**

- The physical gold can be traded anytime during business days of FTKL at all AFFIN ISLAMIC/AFFIN BANK branches.
- Buy-back guarantee is provided by the gold supplier and subject to the buy-back conditions.

15. **Is AFFIN Emas-i protected by Perbadanan Insurans Deposit Malaysia (PIDM)?**

AFFIN Emas-i is NOT protected by PIDM.

SELLING/REDEMPTION OF GOLD TRANSACTION (CUSTOMER AS SELLER)**1. When can I sell/redeem the physical gold?**

You can sell the physical gold back to the Bank at any time during business days of Federal Territory of Kuala Lumpur. However, please bear in mind that the return of the gold would be from the appreciation of your initial purchase and subject to the volatility of the world and local gold market conditions.

2. Where can I get the Gold price?

Gold Selling & Buying Prices are displayed at the banking hall and on the Bank's corporate website at www.affinalways.com.

3. Can I sell the existing gold at any Bank's branch?

Yes.

4. Can I sell the gold to third party?

Yes. However the buying price may be lower compared to the Bank's Buying Price.

5. Can I sell the existing physical gold partially?

No, as partial selling is not allowed for physical gold. You must sell the entire gram as stated on the gold Certicard/bar.

6. What documents are required for selling the gold?

- Identity card i.e. MyKad/MyPR/MyPolis/MyTentera/Passport
- A new Board Resolution (for company only)
- Gold Certicard/bar
- Gold Redemption Form (to fill up at the Branch)

7. What is the mode of payment for selling/redemption of gold?

The payment for selling/redemption of gold will be by way of crediting the total buying price to your Current/Savings Account/Account-i with the Bank. Please take note for gold bar, you are required to make an appointment with the Wealth Management Sales Personnel prior to the selling transaction as gold assessment is one of the conditions determined by the gold provider. Failure to do so, the branch will not accept any surrendered gold bar by the customer.

8. What are the buy-back conditions that have been specified by the gold provider?

Buy-back conditions that have been specified by the gold provider for Gold Certicard are as follows:

- Each of numbers and alphabet at the back of tamper-evident case's serial number can be identified clearly.
- Tamper-evident case is not tampered, plastic cover still transparent and not in opaque white.
- 'VOID' wording or any single or combination of alphabets of 'V', 'O', 'I' or 'D' not appear in full or half at the back of tamper-evident case.
- Tamper-evident case's serial number validation matched with weight in gram maintain in system.

9. Can third party sell my physical gold to the Bank?

Yes. Third party is allowed to sell the physical gold to the Bank and the proceeds will be credited to the third party's Current/Savings Account/Account-i with the Bank.

10. What should I do if I lost the physical gold?

In the event that your physical gold is lost, please contact the Bank and lodge a police report immediately. The ownership and the responsibility to keep the gold safely is on the customer and Bank is not liable for any loss regardless due to the customer's negligence or not.

11. Can I exchange the existing gold denomination with the lower denomination?

Yes. However, the exchange of denomination feature will be available later. You have to choose the denomination wisely to avoid any loss that may be incurred from selling the existing gold to the Bank, in order to acquire the lower denomination.

SOALAN-SOALAN LAZIM BERKAITAN AFFIN EMAS-i

TRANSAKSI PEMBELIAN EMAS (PELANGGAN SEBAGAI PEMBELI)

1. Di mana saya boleh membeli produk AFFIN Emas-i?

AFFIN Emas-i kini ditawarkan di semua cawangan AFFIN ISLAMIC (200501027372/709506-V) dan AFFIN BANK (197501003274/25046-T).

Cawangan tersebut tersedia hanya untuk transaksi AFFIN Emas-i sahaja. Anda perlu berjumpa dengan Staf Jualan Pengurusan Kekayaan kami yang terletak di cawangan untuk membeli AFFIN Emas-i. Staf Jualan tersebut akan menerangkan tentang terma dan syarat utama, potensi risiko, manfaat dan sebagainya untuk anda membuat keputusan yang lebih baik.

2. Bilakah saya boleh membeli produk AFFIN Emas-i?

Transaksi pembelian boleh dilakukan dari 9.30 pagi hingga 4.00 petang, pada hari perniagaan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur ("WPKL"), di mana-mana cawangan dan tertakluk kepada ketersediaan stok. Tiada transaksi yang akan dilakukan pada hari tidak bekerja WPKL.

3. Di manakah saya boleh mendapatkan harga Emas?

Harga Jualan & Belian Emas akan dipamerkan di ruang perbankan dan di laman sesawang korporat Bank di www.affinalways.com.

4. Bolehkah saya menggunakan akaun bersama untuk membeli AFFIN Emas-i?

Akaun bersama TIDAK dibenarkan untuk membeli AFFIN Emas-i.

5. Dokumen apakah yang diperlukan untuk pembelian AFFIN Emas-i?

Sila rujuk Lembaran Penerangan Produk ("LPP") AFFIN Emas-i yang terdapat di laman sesawang kami.

6. Apakah dokumen yang akan saya terima semasa transaksi pembelian AFFIN Emas-i?

Peringkat pra-kontrak:

- Lembaran Penerangan Produk ("LPP")

Peringkat selepas kontrak:

- Salinan Terma & Syarat ("T&S")
- Resit Bank Jual Emas Fizikal (Konsainan)
- Certikad / Jongkong Emas
- Salinan Surat Tanggung Rugi bagi Emas Fizikal

7. Saya tidak mempunyai Akaun/Akaun-i Semasa/Simpanan dengan AFFIN ISLAMIC/AFFIN BANK. Bolehkah saya membeli emas ini?

Anda dikehendaki membuka Akaun/Akaun-i Semasa/Simpanan dengan pihak Bank terlebih dahulu sebagai akaun transaksi bagi tujuan seperti berikut:

- Membeli dan menjual emas dengan mendebit dan mengkreditkan jumlah harga emas;
- Mendebitkan yuran dan caj yang berkaitan (sila rujuk lawan sesawang korporat Bank untuk yuran dan caj terkini).

8. Bolehkah saya membuat pra-tempahan tanpa membayar Harga Jualan Bank?

Anda tidak dibenarkan untuk pra-tempah emas dan jumlah Harga Jualan Bank hendaklah dibayar pada masa yang sama. Sekiranya tiada ketersediaan stok pada cawangan transaksi, anda dinasihatkan untuk pergi ke cawangan lain.

9. Bolehkah saya menggabungkan pelbagai denominasi emas sedia ada dalam satu transaksi belian?

Gabungan pelbagai denominasi adalah dibenarkan sehingga 10 jenis denominasi dan tertakluk kepada ketersediaan stok di cawangan terbabit.

10. Bolehkah saya membeli AFFIN Emas-i dalam mata wang asing?

Tidak, kerana semua transaksi hendaklah dibayar dalam Ringgit Malaysia (RM) sahaja.

11. **Apakah mod pembayaran bagi pembelian emas?**

Pembelian emas adalah dengan cara mendebitkan Akaun/Akaun-i Semasa/Simpanan anda dengan pihak Bank.

12. **Bolehkah pihak Bank menghantar emas fizikal ke premis saya secara terus?**

Pihak Bank tidak menyediakan sebarang perkhidmatan penghantaran emas fizikal ke premis pelanggan. Anda dikehendaki mengambil emas fizikal tersebut apabila selesai transaksi pembelian.

13. **Adakah pembelian/modal awal terjamin?**

Tidak, pembelian/modal awal tidak dijamin dan tertakluk kepada turun naik keadaan pasaran iaitu harga emas.

14. **Apakah kelebihan membeli AFFIN Emas-i dengan Bank?**

- Emas fizikal boleh diniagakan pada bila-bila masa pada hari perniagaan WPKL di semua cawangan AFFIN ISLAMIC/AFFIN BANK.
- Jaminan belian balik disediakan oleh pembekal emas dan tertakluk kepada syarat beli balik.

15. **Adakah AFFIN Emas-i dilindungi oleh Perbadanan Insurans Deposit Malaysia (PIDM)?**

AFFIN Emas-i TIDAK dilindungi oleh PIDM.

TRANSAKSI JUALAN/PENEBUSAN EMAS (PELANGGAN SEBAGAI PENJUAL)**1. Bilakah saya boleh menjual/menebus emas fizikal tersebut?**

Anda boleh menjual kembali emas fizikal kepada pihak Bank pada bila-bila masa semasa hari perniagaan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur. Walau bagaimanapun, sila ambil perhatian bahawa pulangan emas adalah daripada kenaikan nilai pembelian awal anda dan tertakluk kepada turun naik keadaan pasaran emas dunia dan tempatan.

2. Di manakah saya boleh mendapatkan harga Emas?

Harga Jualan & Belian Emas akan dipamerkan di ruang perbankan dan di laman sesawang korporat Bank di www.affinalways.com.

3. Bolehkah saya menjual emas tersebut di mana-mana cawangan Bank?

Ya.

4. Bolehkah saya menjual emas tersebut kepada pihak ketiga?

Ya. Walau bagaimanapun harga belian mungkin lebih rendah berbanding dengan Harga Belian Bank.

5. Bolehkah saya menjual sebahagian emas fizikal tersebut?

Tidak, kerana jualan separa adalah tidak dibenarkan untuk emas fizikal. Anda hendaklah menjual keseluruhan gram seperti yang tertera pada Certikad/jongkong emas.

6. Apakah dokumen yang diperlukan untuk menjual emas tersebut?

- Kad identiti iaitu MyKad/MyPR/MyPolis/MyTentera/Pasport
- Resolusi Lembaga Pengarah baru (untuk syarikat sahaja)
- Certikad/jongkong emas
- Borang Penebusan Emas (untuk diisi di cawangan)

7. Apakah mod pembayaran bagi jualan/penebusan emas tersebut?

Bayaran bagi jualan/penebusan emas adalah dengan cara mengkreditkan jumlah harga belian ke Akaun/Akaun-i Semasa/Simpanan anda dengan pihak Bank. Sila ambil perhatian untuk jongkong emas, anda dikehendaki membuat janji temu dengan Staf Jualan Pengurusan Kekayaan sebelum transaksi jualan kerana penilaian emas merupakan salah satu syarat yang ditentukan oleh pembekal emas. Kegagalan untuk berbuat demikian, cawangan tidak akan menerima mana-mana jongkong emas yang diserahkan oleh pelanggan.

8. Apakah syarat-syarat beli balik yang ditetapkan oleh pembekal emas?

Syarat-syarat beli balik yang ditetapkan oleh pembekal emas bagi Certikad Emas adalah seperti berikut:

- Setiap angka dan abjad di bahagian belakang nombor siri lapis luar *tamper-evident* dapat dikenal pasti dengan jelas.
- Lapis luar *tamper-evident* tidak diusik, penutup plastik tetap lut sinar dan tidak berwarna putih terang.
- Perkataan '**VOID**' atau mana-mana satu atau gabungan huruf '**V**', '**O**', '**I**' atau '**D**' tidak timbul sepenuhnya atau separuh di belakang lapis luar *tamper-evident*.
- Pengesahan nombor siri lapis luar *tamper-evident* yang sepadan dengan berat dalam gram di dalam sistem.

9. Bolehkah pihak ketiga menjual emas fizikal saya kepada pihak Bank?

Ya. Pihak ketiga adalah dibenarkan untuk menjual emas fizikal tersebut kepada pihak Bank dan hasil jualan akan dikreditkan ke dalam Akaun/Akaun-i Semasa/Simpanan pihak ketiga dengan pihak Bank.

10. Apakah yang perlu saya lakukan jika saya kehilangan emas fizikal tersebut?

Sekiranya emas fizikal anda hilang, sila hubungi pihak Bank dan membuat laporan polis dengan segera. Pemilikan dan tanggungjawab untuk menjaga emas dengan selamat adalah tanggungjawab pelanggan dan pihak Bank tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kerugian tanpa mengira sama ada ia disebabkan oleh kecuaiannya pelanggan atau tidak.

11. Bolehkah saya menukar denominasi emas yang sedia ada dengan denominasi yang lebih rendah?

Ya. Walau bagaimanapun, pertukaran denominasi akan ditawarkan kemudian. Anda perlu memilih denominasi dengan bijak untuk mengelakkan sebarang kerugian yang mungkin akan timbul hasil daripada penjualan emas kepada pihak Bank, bagi memperoleh denominasi yang lebih rendah.