PRODUCT DISCLOSURE SHEET **(Read this Product Disclosure Sheet before you decide to purchase the Touch 'n Go Charm. Be sure to also read the general terms and conditions).**	**Touch 'n Go Sdn Bhd (406400-X)** **TOUCH 'N GO CHARM** **5 DECEMBER 2022**

1. What is the Touch 'n Go Charm?

The Touch 'n Go Charm ("Charm") provided by Touch 'n Go Sdn Bhd ("TNGSB") is an electronic purse that that can be used to pay for toll usage at all highways in West Malaysia, major public transportation services in Klang Valley and outside of Klang Valley except Rapid Kuantan and limited lanes across KTMB, selected parking sites, selected retail and food outlets and theme parks in Malaysia

The Touch 'n Go Charm is equipped with the latest Near Field Communication ("NFC") technology to enable reload via Touch 'n Go eWallet. The Touch 'n Go Charm will be sold at Touch 'n Go eWallet Lazada eShop.

Users may use the Charm after it has been reloaded with electronic money via Touch 'n Go eWallet. User may also opt to reload the charm at any Touch 'n Go Service & Sales Centres, Touch 'n Go SPOTs at selected petrol stations, Customer Service Counters along selected highways, LRT stations, selected KTM Komuter stations, MRT stations, ATM/CDM at participating banks, Self Service Kiosk (SSK) and any TNGSB authorized agents. The reload denomination should be in a multiplier of RM10.00. Reload value ranges from minimum RM10.00 and maximum RM500.00 via the Touch 'n Go eWallet. For the physical touchpoints, it will be any amount stipulated by TNGSB authorized agents. The maximum charm limit or maximum reload value of a charm is RM1,500.00 at any one time.

By using the Charm, you will no longer be required to look for physical touchpoints to complete your reload. Please view the information on Touch 'n Go Charm at TNGSB Website or call us at 03-2714 8888 for more details.

2. What are the fees and charges I will have to pay?

Touch 'n Go Charm Price	RM 30.00 per Charm without reload value (price of Touch 'n Go Charm(s) are subject to changes as per TNGSB's prerogative)
Touch 'n Go Charm Warranty	Charm that is faulty/malfunction will be replaced within thirty (30) days based on TNGSB's product warranty from date of purchase, without any charges. Receipt must be presented as proof.
Reload Service Fee	See table below
Sales and Services Tax (SST)	The prices herein stated are subject to service tax of 6% for all taxable services.

Reload Service Fee

No.	Operators	Service Charge (RM) per reload denomination
1	Touch 'n Go eWallet	Nil
2	Highways	Nil
3	Touch n' Go SPOT at Petrol Stations	Nil
4	CIMB Bank ATMs (users must have CIMB Account)	Nil
5	Public Transports (KTM)	Nil
6	Public Transport (LRT & MRT)	0.50
7	Bank ATMs (users must have an ATM account)	0.50
8	Bank CDMs (open to all customers)	0.50
9	Third Party Agents	0.50
10	Petrol Stations	0.50

Effective from September 2018, the Goods and Services Tax in Malaysia is replaced with the Sales and Service Tax of 6% taxable services in Malaysia.

3. What are the key terms of this product?

- You are reminded to register your Charm via TNGSB Portal at https://tngportal.touchngo.com.my/#login or TNGSB Careline at 03- 2714 8888.
- The Charm has a lifespan of seven (7) years, or any other period as determined by TNGSB. Please

refer to the Touch 'n Go Charm Terms and Condition at the https://www.touchngo.com.my/consumer/toll/card/touchngo-charm

- You are required to complete your e-Know Your Customer (eKYC) on your Touch 'n Go eWallet to be able to reload the charm via the Touch 'n Go eWallet. If this is not feasible, you may still reload the charm via physical touchpoints listed in Section 2.
- The maximum charm limit or maximum reload value of a charm is RM1,500.00 at any point of time.
- You are allowed to reload a minimum of RM10 and a maximum of RM500 via the Touch n' Go eWallet. For the physical touchpoints, it will be as stipulated by the relevant TNGSB authorized operators.
- Charm Serial No. (MFG number) and Expiry Date are indicated on the charm.

4. What are the major risks?

In the event that your charm is stolen or lost, there is a possibility of unauthorized usage. You should notify TNGSB immediately and TNGSB will assist you in ceasing the account, as your charm may still be used by any unauthorized third party. TNGSB shall not be liable for any unauthorized use of charm.

5. What do I need to do if there are changes to my contact details?

You are required to inform TNGSB of any changes in your contact details to ensure that all correspondences reach you in a timely manner.

For registered customer, you may also update your contact details via TNGSB Portal at https://tngportal.touchngo.com.my/#login .

6. Where can I get further information?

For more information, please call us at 03-2714 8888, visit our website at www.touchngo.com.my or walk-in to our TNGSB Customer Service Centre or TNGSB Service & Sales Centres at the addresses stated below.

<u>If you have any enquiries or complaints related to our products and services, you may also contact us at:</u>

Touch 'n Go Service & Sales Centre
Touch 'n Go Sdn Bhd
Tower 6, Avenue 5
Bangsar South
No. 8 Jalan Kerinchi
59200 Kuala Lumpur
Careline: 03-2714 8888 (8:00 am to 8:00 pm, Monday to Friday)
Fax: 03-2714 8889
E-mail: careline@touchngo.com.my

Touch 'n Go Service & Sales Centre
Lot L2.07, Level 2, Nu Sentral Shopping Mall,
No. 201 Tun Sambanthan,
50470, Kuala Lumpur (10:00am to 10:00pm, Monday to Sunday including public holidays)

If our reply to your query or complaint is not satisfactory, you may contact the following bodies:

Bank Negara Malaysia

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)

Website: https://www.bnm.gov.my/

Contact Centre (BNMTELELINK)

Complaint Form available at https://telelink.bnm.gov.my/

Ombudsman for Financial Services (664393P)

(Formerly known as Financial Mediation Bureau)

Website: https://www.ofs.org.my/en/

7. Other products available

a) Enhanced Touch ‘n Go Card
b) BIZSpoke Card (Formerly known as ‘Special Design Card’)
c) Pukal Fleetpass (Fleet XS & Biz XS)
d) Reload Terminal System
e) Photocard
f) MyKad (Government Multi-purpose Smart Card with Touch ‘n Go features)
g) Form Factor (Radio Frequency Identification Tag also known as ‘RFID Tag’)

The information provided in this product disclosure sheet is valid as of **5 December 2022.**

LEMBARAN PENDEDAHAN PRODUK **(Baca Lembaran Pendedahan Produk ini sebelum anda membuat keputusan untuk membeli Charm Touch 'n Go. Pastikan bahawa anda juga membaca terma dan syarat am).**	**Touch 'n Go Sdn Bhd (406400-X)** **CHARM TOUCH 'N GO** **5 DISEMBER 2022**

1. Apakah Charm Touch 'n Go?

Charm Touch 'n Go ("Charm") yang disediakan oleh Touch 'n Go Sdn Bhd ("TNGSB") ialah dompet elektronik yang boleh digunakan untuk membuat bayaran bagi penggunaan tol di semua lebuh raya di Malaysia Barat, perkhidmatan pengangkutan awam utama di Lembah Klang dan di luar Lembah Klang kecuali Rapid Kuantan dan laluan terhad di KTMB, tempat letak kereta terpilih, kedai runcit dan makanan terpilih serta taman tema di Malaysia

Charm Touch 'n Go dilengkapi dengan teknologi Komunikasi Medan Dekat ("*Near Field Communication*") terkini untuk membolehkan tambah nilai melalui e-Dompet Touch 'n Go. Charm Touch 'n Go akan dijual di e-Kedai Lazada e-Dompet Touch 'n Go.

Para pengguna boleh menggunakan Charm ini selepas ia telah ditambah nilai dengan wang elektronik melalui e-Dompet Touch 'n Go. Pengguna juga boleh memilih untuk menambah nilai Charm di mana-mana Pusat Perkhidmatan & Jualan Touch 'n Go, Touch 'n Go SPOT di stesen minyak terpilih, Kaunter Khidmat Pelanggan di lebuh raya terpilih, stesen LRT, stesen KTM Komuter terpilih, stesen MRT, ATM/CDM di bank penyertaan, mesin Kios Layan Diri ("*Self-Service Kiosk*" atau SSK) dan mana-mana ejen yang dibenarkan oleh TNGSB. Unit tambah nilai seharusnya dalam pengganda RM10.00. Julat nilai bagi tambah nilai adalah daripada minimum RM10.00 dan maksimum RM500.00 melalui e-Dompet Touch 'n Go. Bagi titik sentuh fizikal, ia akan merupakan apa-apa amaun yang ditetapkan oleh ejen yang dibenarkan oleh TNGSB. Had Charm maksimum atau nilai bagi tambah nilai maksimum untuk satu Charm ialah RM1,500.00 pada satu-satu masa.

Dengan menggunakan Charm, anda tidak lagi dikehendaki supaya mencari titik sentuh fizikal untuk menyelesaikan tambah nilai anda. Sila lihat maklumat mengenai Charm Touch 'n Go pada Laman Web TNGSB atau buat panggilan kepada kami pada talian 03-2714 8888 untuk mendapatkan butiran lanjut.

2. Apakah fi dan caj yang akan perlu saya bayar?

<table>
<tr><td>Harga Charm Touch ‘n Go</td><td>RM 30.00 bagi setiap Charm tanpa nilai bagi tambah nilai (harga Charm Touch ‘n Go adalah tertakluk pada perubahan mengikut hak mutlak TNGSB)</td></tr>
<tr><td>Waranti Charm Touch ‘n Go</td><td>Charm dengan kerosakan/pincang tugas akan diganti berdasarkan waranti produk TNGSB dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh pembelian, tanpa sebarang caj. Resit mesti dikemukakan sebagai bukti.</td></tr>
<tr><td>Fi Perkhidmatan Tambah Nilai</td><td>
<table>
<tr><th>Bil.</th><th>Pengendali</th><th>Caj Perkhidmatan (RM) bagi setiap unit tambah nilai</th></tr>
<tr><td>1</td><td>e-Dompet Touch ‘n Go</td><td>Tiada</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Lebuh Raya</td><td>Tiada</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Touch ‘n Go SPOT di Stesen Minyak</td><td>Tiada</td></tr>
<tr><td>4</td><td>ATM CIMB Bank (pengguna mesti mempunyai Akaun CIMB)</td><td>Tiada</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Pengangkutan Awam (KTM)</td><td>Tiada</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Pengangkutan Awam (LRT & MRT)</td><td>0.50</td></tr>
<tr><td>7</td><td>ATM Bank (pengguna mesti mempunyai akaun ATM)</td><td>0.50</td></tr>
<tr><td>8</td><td>CDM Bank (terbuka kepada semua pelanggan)</td><td>0.50</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Ejen Pihak Ketiga</td><td>0.50</td></tr>
<tr><td>10</td><td>Stesen Minyak</td><td>0.50</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Cukai Jualan dan Perkhidmatan (SST)</td><td>Harga yang dinyatakan di sini adalah tertakluk pada cukai perkhidmatan sebanyak 6% bagi semua perkhidmatan bercukai.</td></tr>
</table>

Mula berkuat kuasa dari bulan September 2018, Cukai Barang dan Perkhidmatan di Malaysia digantikan dengan Cukai Jualan dan Perkhidmatan sebanyak 6% bagi perkhidmatan bercukai di Malaysia.

3. Apakah terma-terma utama produk ini?

- Anda diingatkan supaya mendaftarkan Charm anda melalui Portal TNGSB pada pautan https://tngportal.touchngo.com.my/#login atau Khidmat Pelanggan (*Careline*) TNGSB pada talian 03-2714 8888.
- Charm mempunyai jangka hayat selama tujuh (7) tahun, atau apa-apa tempoh lain seperti yang ditentukan oleh TNGSB. Sila rujuk kepada Terma dan Syarat Charm Touch ‘n Go pada pautan

https://www.touchngo.com.my/consumer/toll/card/touchngo-charm

- Anda dikehendaki supaya melengkapkan e-Ketahui Pelanggan Anda (“*e-Know Your Customer*” atau eKYC) anda pada e-Dompet Touch ‘n Go anda agar dapat menambah nilai Charm melalui e-Dompet Touch ‘n Go. Jika perkara ini tidak boleh dilaksanakan, anda masih boleh menambah nilai Charm melalui titik sentuh fizikal yang disenaraikan dalam Seksyen 2.
- Had Charm maksimum atau nilai bagi tambah nilai maksimum untuk satu Charm ialah RM1,500.00 pada mana-mana satu masa.
- Anda dibenarkan menambah nilai sebanyak minimum RM10 dan maksimum RM500 melalui e-Dompet Touch n ’ Go. Bagi titik sentuh fizikal, ia akan merupakan seperti yang ditetapkan oleh pengendali berkaitan yang dibenarkan oleh TNGSB.
- No. Siri Charm (nombor MFG) dan Tarikh Tamat Tempoh dipaparkan pada Charm.

4. Apakah risiko utama?

Sekiranya Charm anda dicuri atau hilang, terdapat kemungkinan penggunaan tanpa kebenaran. Anda seharusnya memberitahu TNGSB dengan segera, dan TNGSB akan membantu anda memberhentikan akaun, kerana Charm anda masih boleh digunakan oleh mana-mana pihak ketiga tanpa kebenaran. TNGSB tidak bertanggungjawab terhadap apa-apa penggunaan Charm tanpa kebenaran.

5. Apakah yang perlu saya lakukan jika terdapat apa-apa perubahan kepada maklumat perhubungan saya?

Anda dikehendaki supaya memberitahu TNGSB mengenai sebarang perubahan kepada maklumat perhubungan anda untuk memastikan bahawa semua surat-menyurat sampai kepada anda tepat pada masanya.

Untuk pelanggan berdaftar, anda juga boleh mengemaskinikan maklumat perhubungan anda melalui Portal TNGSB pada pautan https://tngportal.touchngo.com.my/#login.

6. Di manakah saya boleh mendapatkan maklumat lanjut?

Untuk mendapatkan maklumat lanjut, sila buat panggilan kepada kami pada talian 03-2714 8888, lawati laman web kami pada pautan www.touchngo.com.my atau kunjungi Pusat Khidmat Pelanggan TNGSB atau Pusat Perkhidmatan & Jualan TNGSB di alamat yang dinyatakan di bawah.

Jika anda mempunyai sebarang pertanyaan atau aduan berkaitan dengan produk dan perkhidmatan kami, anda juga boleh menghubungi kami di:

Pusat Perkhidmatan & Jualan Touch ‘n Go
Touch ‘n Go Sdn Bhd
Menara 6, Avenue 5
Bangsar South
No. 8 Jalan Kerinchi
59200 Kuala Lumpur
Khidmat Pelanggan (*Careline*): 03-2714 8888 (8:00 pagi hingga 8:00 malam, Isnin hingga Jumaat)
Faks: 03-2714 8889
E-mel: careline@touchngo.com.my

Pusat Perkhidmatan & Jualan Touch 'n Go
Lot L2.07, Aras 2, Pusat Beli-Belah Nu Sentral,
No. 201 Jalan Tun Sambanthan,
50470, Kuala Lumpur (10:00 pagi hingga 10:00 malam, Isnin hingga Ahad termasuk hari kelepasan am)

Jika jawapan kami kepada pertanyaan atau aduan anda tidak memuaskan, anda boleh menghubungi badan-badan berikut:

Bank Negara Malaysia
Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)
Laman Web: https://www.bnm.gov.my/

Pusat Perhubungan (BNMTELELINK)
Borang Aduan boleh didapati pada pautan https://telelink.bnm.gov.my/

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (664393P)
(Dahulunya dikenali sebagai Biro Pengantaraan Kewangan)
Laman Web: https://www.ofs.org.my/en/

7. Produk lain yang tersedia

h) Kad Touch 'n Go Dipertingkat
i) Kad BIZSpoke (Dahulunya dikenali sebagai 'Kad Reka Bentuk Khas')
j) Pukal Fleetpass (Fleet XS & Biz XS)
k) Sistem Terminal Tambah Nilai
l) Kad Foto
m) MyKad (Kad Pintar Pelbagai Guna pihak Kerajaan dengan ciri-ciri Touch 'n Go)
n) Faktor Bentuk (*Form Factor*) (Tag Pengecaman Frekuensi Radio yang juga dikenali sebagai 'Tag RFID')

Maklumat yang disediakan dalam lembaran pendedahan produk ini adalah sah seperti pada **5 Disember 2022**.