



Ringkasan Informasi Obligasi

Bond Information Summary

Jenis Produk : Obligasi Koporasi Perusahaan Listrik Negara (PLNIJ)
Product Type : *Corporate Bonds Perusahaan Listrik Negara (PLNIJ)*
PLNIJ 9.1 24
PLNIJ 8.4 26

Mata Uang : Rupiah
Currency : IDR

Kode ISIN : Kode ISIN sebagai berikut:
ISIN Code : *ISIN Code as follow:*

Produk Product	ISIN
PLNIJ 9.1 24	IDA0000963B9
PLNIJ 8.4 26	IDA0001010B8

Peringkat : Obligasi Senior Tanpa Jaminan
Rank : *Senior secured Bond*

Penerbit : Perusahaan Listrik Negara
Issuer

Bank Sub Registri : PT Bank DBS Indonesia
Sub Registry Bank

Rating Obligasi PEFINDO : idAAA
PEFINDO's Bond Rating

Industri : Kelistrikan
Industry : *Electricity*

Informasi Umum Penerbit : Perusahaan Listrik Negara menghasilkan, mentransmisikan dan mendistribusikan listrik. Perusahaan Listrik Negara mengembangkan infrastruktur ketenagalistrikan seperti jaringan transmisi, gardu induk, dan jaringan distribusi, serta meningkatkan kapasitas terpasang untuk penyediaan tenaga listrik.
Basic Issuer Information : *Perusahaan Listrik Negara generates, transmits, and distributes electricity. The Company develops electricity infrastructure such as transmission networks, substations, and distribution networks, as well as increase installed capacity for power supply*

Pengertian : Tujuan dari berinvestasi pada Obligasi korporasi adalah untuk mendapatkan pendapatan tetap secara regular dari kupon dan potensi keuntungan dari apresiasi nilai kapital.
Definition : *Objective from investing in Corporate Bond is to earn regular fixed income in the form of a coupon and potential gain from capital appreciation.*

Kupon Obligasi : Kupon Obligasi sebagai berikut:
Bond Coupon : *Bond coupon as follow:*



Ringkasan Informasi Obligasi Bond Information Summary

Produk Product	Kupon* Coupon*
PLNIJ 9.1 24	9.1
PLNIJ 8.4 26	8.4

Catatan/Notes:

*Gross p.a., dikenakan pajak sebesar 15% terhadap kupon dan keuntungan nilai investasi untuk investor residen Indonesia. Investor yang bukan merupakan residen Indonesia akan dikenakan pajak sebesar 20%.

**Gross p.a., 15% tax for coupon and capital gain of the investment for Indonesian resident. Investor which are Non-Resident of Indonesia will incur 20% tax.*

Pembayaran Kupon
Coupon Payment : Setiap Kuartal
Quarterly

Tanggal Jatuh Tempo
Maturity Date : Tanggal Jatuh Tempo sebagai berikut:
Maturity Date as follow:

Produk Product	Jatuh Tempo Maturity
PLNIJ 9.1 24	19-02-2024
PLNIJ 8.4 26	01-10-2026

Minimum Investasi
Minimum Investment : Rp 100.000.000 (2erratus juta rupiah), dengan kelipatan
Rp 1.000.000 (satu juta rupiah) selanjutnya
IDR 100,000,000 (one hundred million rupiah), with a multiplication
of IDR 1,000,000 (one million rupiah) thereafter

Minimum Penjualan
Kembali
Minimum Redemption : Rp. 100.000.000 (2erratus juta rupiah), dengan kelipatan
Rp 1.000.000 (satu juta rupiah) selanjutnya
IDR 100,000,000 (one hundred million rupiah), with a multiplication
of IDR 1,000,000 (one million rupiah) thereafter

Tarif dan Biaya
Rate & Fee : Bebas biaya pembelian dan penjualan
Free of charges subscription & redemption

Tingkat Risiko Product
Product Risk Rating : Dibawah ini adalah daftar dari Obligasi berdasarkan tingkat risiko:
Below is the list of the Bond based on risk rating:

Produk Product	Risiko Risk
PLNIJ 9.1 24	P3
PLNIJ 8.4 26	



Ringkasan Informasi Obligasi
Bond Information Summary

Level Resiko:

Risk Level:

onservatif <i>Conservative</i>		----->			Agresif <i>Aggressive</i>	
P1	P2	P3	P4	P5		
Risiko Minimal <i>Minimal Risk</i>	Risiko Rendah <i>Small Level of Risk</i>	Risiko Moderat <i>Moderate Level of Risk</i>	Risiko Tinggi <i>High Risk</i>	Risiko Signifikan <i>Significant Risk</i>		

Catatan/Notes :

P1	Memiliki risiko kerugian minimal atas nilai pokok selama periode investasi. Produk ini diperkirakan memiliki tingkat fluktuasi harga minimal selama periode yang singkat. Produk ini mungkin sesuai untuk investor yang dapat menerima tingkat risiko investasi minimal.	There is minimum risk of losing portion of capital over the term of the investment. This product is expected to demonstrate minimum level of price fluctuations over short period of times. This product may be suitable for investors who are happy to accept minimum level of investment risk .
P2	Memiliki risiko kerugian rendah atas nilai pokok selama periode investasi. Produk ini diperkirakan memiliki tingkat fluktuasi harga rendah selama periode yang singkat. Produk ini mungkin sesuai untuk investor yang dapat menerima tingkat risiko investasi rendah.	There is small level of risk of losing portion of capital over the term of the investment. This product is expected to demonstrate small level of price fluctuations over short period of times. This product may be suitable for investors who are happy to accept small level of investment risk .
P3	Memiliki risiko kerugian moderat atas nilai pokok selama periode investasi. Produk ini diperkirakan memiliki tingkat fluktuasi harga moderat selama periode yang singkat. Produk ini mungkin sesuai untuk investor yang dapat menerima tingkat risiko investasi moderat.	There is moderate risk of losing portion of capital over the term of the investment. This product is expected to demonstrate moderate level of price fluctuations over short period of times. This product may be suitable for investors who are happy to accept moderate level of investment risk .
P4	Memiliki risiko kerugian tinggi atas nilai pokok selama periode investasi. Produk ini diperkirakan memiliki tingkat fluktuasi harga tinggi selama periode yang singkat. Produk ini mungkin sesuai untuk investor yang dapat menerima tingkat risiko investasi tinggi.	There is high risk of losing portion of capital over the term of the investment. This product is expected to demonstrate high level of price fluctuations over short period of times. This product may be suitable for investors who are happy to accept high level of investment risk .
P5	Memiliki risiko kerugian signifikan atas nilai pokok selama periode	There is significant risk of losing portion of capital over the term of



Ringkasan Informasi Obligasi Bond Information Summary

investasi. Produk ini diperkirakan memiliki tingkat fluktuasi harga signifikan selama periode yang singkat. Produk ini mungkin sesuai untuk investor yang dapat menerima tingkat risiko investasi signifikan .	the investment. This product is expected to demonstrate significant level of price fluctuations over short period of times. This product may be suitable for investors who are happy to accept significant level of investment risk .
--	---

Pasar Sekunder : Pasar sekunder memiliki harga Jual/Beli dimana terdapat perbedaan (spread) antara harga Jual dan harga Beli yang ditawarkan oleh Bank.
Secondary Market : *Secondary market trading has BID/Offer price, where there is a spread between Bid and Offer price offered by the bank.*

Syarat dan Tata Cara Pembelian Obligasi (“Syarat dan Ketentuan”)

Terms and Conditions for Indonesia Government Bond (“Terms and Conditions”)

1. Nasabah berusia minimal 21 tahun
The Customer minimum age is 21 years old
2. Nasabah harus memiliki rekening tabungan di PT Bank DBS Indonesia
The Customer must have saving account in PT Bank DBS Indonesia
3. Nasabah harus mempunyai dana yang cukup di dalam rekening untuk pembelian produk.
The Customer must provide sufficient fund in the account to purchase bond
4. Nasabah harus melengkapi Formulir Kuesioner Profil Risiko & Formulir Aplikasi Obligasi
The Customer must complete Risk Profile Questionnaire Form and Bond Application Form

Ilustrasi Transaksi / Transaction Illustration

Penerbit Obligasi / *Issuer* : PLN
Nama Produk / *Product Name* : PLN 9.1 24
Jatuh Tempo / *Maturity* : 19 Februari 2024
Mata Uang / *Currency* : Rupiah
Kupon / *Coupon* : 9.1%
Frekuensi Pembayaran Kupon / *Coupon Payment Frequency* : Setiap Kuartal / *Quarterly*

a. Contoh Transaksi Pembelian / Example of Subscription Transaction

Nominal Transaksi / *Nominal Transaction* : IDR 200.000.000
Tanggal Transaksi / *Trade Date* : 12 Januari 2021
Tanggal Penyelesaian / *Settlement Date* : 14 Januari 2021
Harga Beli Nasabah / *Offer Price* : 100%
Hari Bunga Berjalan / *Accrued Days* : 59
Jumlah Nilai Pokok / *Principal Amount* : $200.000.000 \times 100\% = \text{IDR } 200.000.000$
Bunga Berjalan / *Accrued Interest* : $200.000.000 \times 9.1\% \times 59/360 = \text{IDR } 2.982.778$
Total Nasabah Bayar / *Total Customer Paid* : **IDR 202.982.778**



Ringkasan Informasi Obligasi Bond Information Summary

Pembayaran Kupon Pertama / First Coupon Payment

Pembayaran Kupon Penuh / Full Coupon Payment	:	$200.000.000 \times 9.1\% \times 90/360 = \text{IDR } 4.550.000$ (gross)
Perhitungan Pajak ₁ / Tax Calculation	:	$4.550.000 - 2.982.778_2 \times 15\% = \text{IDR } 235.083$
Dana yang diterima / Total Customer Received	:	$4.550.000 - 235.083 = \text{IDR } 4.314.917$ (nett)

1) Mengikuti Tarif Pajak yang Berlaku / Following the applicable Tax Rates
2) Bunga berjalan yang tidak kena pajak / accrued interest did not applied tax

b. Contoh Transaksi Penjualan / Example of Redemption Transaction

Nominal Transaksi / Nominal Transaction	:	IDR 200.000.000
Tanggal Transaksi / Trade Date	:	15 Juni 2021
Tanggal Penyelesaian / Settlement Date	:	17 Juni 2021
Harga Jual Nasabah / Bid Price	:	102.75%
Hari Bunga Berjalan / Accrued Days	:	28
Jumlah Nilai Pokok / Principal Amount	:	$200.000.000 \times 102.75\% = \text{IDR } 205.500.000$
Bunga Berjalan / Accrued Interest	:	$200.000.000 \times 9.1\% \times 28/360 = \text{IDR } 1.415.556$
Nilai Pokok Pembelian / Total Principal Amount	:	$205.500.000 + 1.415.556 = \text{IDR } 206.915.556$ (gross)
Perhitungan Pajak / Tax Calculation	:	$200.000.000 \times (102.75 - 100\%)$ $+ 1.415.556 \times 15\% = \text{IDR } 1.037.333$
Dana yang diterima / Total Customer Received	:	$\text{IDR } 206.915.556 - 1.037.333 = \text{IDR } 205.878.223$ (net)

Informasi Umum / General Information

1. PT Bank DBS Indonesia. selanjutnya disebut "DBSI". dengan ini menyatakan tidak bertanggung jawab atas segala tuntutan. risiko atas Obligasi dan juga terhadap (i) saran-saran investasi dalam Obligasi apapun yang mungkin diberikan dan kinerja Obligasi apapun dan Nasabah mengakui keinginan mencari advis finansial sendiri berkenaan dengan peluang investasi tersebut; dan (ii) atas ongkos. biaya. pengeluaran. hutang. kewajiban. denda. klaim. tuntutan. tindakan. tindakan hukum. keputusan pengadilan. gugatan. kerugian (termasuk kerugian yang diakibatkan dan kerugian peluang investasi). atau kerugian bersifat apapun juga ("Kerugian") yang diderita atau ditimbulkan oleh Nasabah akibat sehubungan dengan pembelian. penjualan kembali Obligasi atau transaksi lainnya yang dilakukan atau lalai dilakukan oleh Nasabah berdasarkan informasi-informasi dana yang diberikan oleh DBSI menurut Syarat-Syarat dan Ketentuan-Ketentuan ini.

PT Bank DBS Indonesia. hereafter called as "DBSI". accepts neither responsibility of any claims. risks involved in the performance of Bond. and also for (i) recommendation of any investment in the Bond nor the performance of the Bond and Customer acknowledges its/their interest in finding financial advices by its/their self/selves regarding its/their investment opportunities; nor (ii) any cost. fees. expenses. loan. obligation. penalty. claim. criminal suit. acts. legal action. court decision. civil claim. damages (including loss of investment opportunity) or whatsoever lost ("Damage") incurred or occurred by Customer as a result of subscription and redemption of Bond or any whatsoever



Ringkasan Informasi Obligasi

Bond Information Summary

transaction which conducted or neglected by the Customer based on any fund information provided by DBSI pursuant to this Terms and Conditions.

2. Seluruh surat-menyurat sehubungan dengan investasi Obligasi akan ditujukan kepada Nasabah Utama.

All correspondence relating to the Bond investment will be addressed to the Main Customer.

3. Untuk menghindari risiko kegagalan pendebitan, penempatan Nasabah akan didebet pada Tanggal Transaksi meskipun penempatan efektifnya baru dihitung sejak Tanggal Penyelesaian.

To avoid the risk of debit failure, the Customer's placement will be debited on Transaction Date. The placement will be effective after Settlement Date.

4. Dalam kondisi yang tidak normal, instruksi pembelian dan penjualan kembali oleh Nasabah dapat saja tidak terlaksana dikarenakan ketiadaan permintaan dan penawaran yang terdapat dipasar sekunder Obligasi.

In unusual market condition, Bond subscription or redemption instructed by the Customer may not be performed due to unavailability of supply and demand in secondary market.

5. Setiap pertanyaan atau permintaan informasi tambahan mengenai Obligasi hanya dapat diajukan secara tertulis kepada DBSI, dan DBSI akan memberikan jawaban atau informasi tambahan yang diminta secara tertulis berdasarkan jawaban atau informasi yang diterima DBSI dari penerbit Obligasi yang bersangkutan.

Any queries or request of additional information on Bond shall be made in writing to DBSI, and DBSI will give response or additional information as requested in writing based on response and additional information obtained from relevant Bond issuer.

6. Nasabah akan mendapatkan laporan bulanan yang berisikan informasi mengenai kepemilikan Obligasi atas nama nasabah. Harga Indikasi yang tertera dalam laporan tersebut merupakan harga Obligasi yang ditetapkan oleh DBSI atas kebijakannya sendiri dengan bersumber kepada informasi dari pihak ketiga yang menurut penilaian DBSI dengan merujuk pada ketentuan yang berlaku dan kompeten dalam menentukan penilaian terhadap harga Obligasi.

The Customer will receive monthly report contains all outstanding Bond owned by the Customer. Indicative Price written on the report is Bond price determined by DBSI at its own discretion by originating from third party's information who is competent in Bond pricing.

7. Syarat-Syarat dan Ketentuan-Ketentuan ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

These Terms and Conditions have been made in accordance with to prevailing laws and regulations including regulations from Financial Services Authority.

8. Jika terjadi perbedaan antara Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris dalam mengartikan Syarat-Syarat dan Ketentuan-Ketentuan ini, maka Bahasa Indonesia yang berlaku.

If there is any discrepancy between Bahasa Indonesia and Bahasa Inggris in understanding these Terms and Conditions, Bahasa Indonesia shall prevail.

9. DBSI berhak untuk mengubah, menambah dan/atau memperbaharui (perubahan) Syarat dan Ketentuan ini dengan menginformasikan dengan jangka waktu yang sesuai dengan hukum dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.



Ringkasan Informasi Obligasi

Bond Information Summary

DBSI has the rights to change, add and/or renew (revise) this Terms and Conditions. DBSI will inform Customer within the period of time in accordance to prevailing laws and regulation through media communication.

Penjualan dan Pembelian dengan Auto Bond Order /Subscription and Redemption with Auto Bond Order

1. Auto Bond Order adalah instruksi jual maupun instruksi beli dari Nasabah kepada Bank, baik secara tertulis maupun verbal, dimana Nasabah memberikan instruksi pada Hari Kerja untuk mengeksekusi pembelian/penjualan kembali obligasi secara tidak langsung yaitu hanya pada harga yang ditentukan oleh Nasabah tercapai di pasar mengacu pada harga Bank di jam bursa yakni dalam bentuk *Auto Bond Order Intraday* atau *Auto Bond Order Good Till Cancelled* dan dalam bentuk lainnya sebagaimana disediakan oleh Bank dari waktu ke waktu.

Auto Bond Order is a subscription or redemption instruction from the Customer to the Bank, either in writing or verbally, where the Customer provides instructions on a working day to execute indirect bond subscription/redemption only at determined price by customers occurs in the market by referring to the bank price in exchange hours, namely in the form of Auto Bond Order Intraday or Auto Bond Order Good Till Canceled and in other forms as provided by the Bank from time to time.

2. *Auto Bond Order* untuk transaksi pembelian dapat dijalankan oleh Bank apabila harga obligasi sama atau lebih rendah dari harga beli maksimal yang ditentukan oleh Nasabah.
Auto Bond Orders for subscription transactions can be executed by the Bank if the bond price is the same or lower than the maximum purchased price by the Customer.
3. *Auto Bond Order* untuk transaksi penjualan kembali dapat dijalankan oleh Bank apabila harga obligasi sama atau lebih tinggi dari harga jual minimal yang ditentukan oleh Nasabah
Auto Bond Orders for redemption transactions can be executed by the Bank if the bond price is the same or higher than the minimum selling price by the Customer
4. *Auto Bond Order Intraday* adalah *Auto Bond Order* dengan periode observasi pergerakan harga obligasi dimulai dari pukul 11.00 Waktu Indonesia Barat (WIB) sampai dengan pukul 16.00 Waktu Indonesia Barat (WIB) di hari yang sama.
Auto Bond Order Intraday is an Auto Bond Order with an observation period of bond price movements starting from 11.00 WIB (GMT+ 7) to 16.00 WIB (GMT+ 7) Jakarta time on the same day.
5. *Auto Bond Order Good Till Cancelled* adalah *Auto Bond Order* dengan periode observasi pergerakan harga obligasi dimulai dari pukul 11.00 Waktu Indonesia Barat (WIB) sampai dengan pukul 16.00 Waktu Indonesia Barat (WIB) pada hari yang ditentukan oleh Nasabah dalam jangka waktu maksimum 5 (lima) hari kerja dan tidak melewati akhir pekan
Auto Bond Order Good Till Canceled is an Auto Bond Order with an observation period of bond price movements starting from 11.00 WIB (GMT+ 7) to 16.00 WIB (GMT+ 7) on the day determined by the Customer within a maximum of 5 (five) working days and does not cross the weekend
6. Hari Kerja adalah setiap hari kecuali hari Sabtu, Minggu dan hari libur resmi lainnya yang ditetapkan oleh pemerintah yang berwenang dimana bank-bank di Indonesia buka untuk melaksanakan kegiatan usaha dan Bank Indonesia menjalankan transaksi kliring.



Ringkasan Informasi Obligasi

Bond Information Summary

Working Days are any days except Saturdays, Sundays and other official holidays as stipulated by the competent government where banks in Indonesia are open to carry out business activities and Bank Indonesia carries out clearing transactions.

7. Jumlah minimum per Transaksi *Auto Bond Order* adalah nilai minimum yang telah ditentukan oleh Bank dari waktu ke waktu. Dana Nasabah yang digunakan untuk *Auto Bond Order* harus dalam jumlah yang mencukupi dan selalu tersedia sepanjang periode observasi (*good fund*), serta bebas dari serta bebas dari segala jaminan atau pembebanan.

Auto Bond Order minimum transaction is the minimum value determined by the Bank from time to time. Customer funds used for Auto Bond Order must be sufficient and always available throughout the observation period (good fund), and free from and free from any collateral or liabilities

8. Nasabah tidak diperkenankan untuk melakukan perubahan terhadap instruksi *Auto Bond Order* yang telah disepakati antara Nasabah dengan Bank.

The Customer is not allowed to make changes to the Auto Bond Order instruction that has been agreed between the Customer and the Bank.

9. Nasabah tidak diperkenankan untuk melakukan pembatalan terhadap *Auto Bond Order* yang telah dieksekusi.

The customer is not allowed to cancel the Auto Bond Order that has been executed.

Manfaat / Benefit

1. Nasabah memiliki hak mendapatkan kupon dalam jumlah tetap hingga tanggal jatuh tempo.
Customer has the right to receive coupon in fixed amount until maturity date
2. Nasabah berkesempatan untuk mendapat potensi keuntungan lebih tinggi dari deposito berjangka dengan tambahan berbagai risiko.

Customer has opportunity to earn potential higher returns than regular time deposit with additional various risk exposure.

Risiko / Risk

1. Risiko Kredit / Credit Risk

Investasi pada Obligasi mengandung risiko kredit dari penerbit Obligasi. dalam hal ini penerbit Obligasi tidak dapat membayarkan kewajibannya (kupon dan pokok nilai Obligasi) pada tanggal yang telah ditentukan sebelumnya.

Investing in Bond contains credit risk from Bond issuer. in this case Bond issuer cannot fulfill its obligation (coupon and principal payment) on predetermined dates.

2. Risiko Suku Bunga / Interest rate risk

Investasi pada Obligasi dapat dipengaruhi oleh suku bunga yang berlaku. Secara umum apabila suku bunga mengalami kenaikan maka harga Obligasi memiliki potensi mengalami penurunan. sebaliknya apabila suku bunga mengalami penurunan maka harga Obligasi memiliki potensi mengalami kenaikan.



Ringkasan Informasi Obligasi

Bond Information Summary

Investing in Bond generally influenced by prevailing interest rate. In general, if interest rate is increasing, price of Bond have the potential to decrease. likewise if the interest rate is decreasing, the price of Bond tends to increase.

Tingkat sensitivitas Obligasi akan dipengaruhi oleh jangka waktu Obligasi. semakin panjang waktunya maka akan lebih sensitif terhadap pergerakan suku bunga sehingga lebih berfluktuasi dari segi harga. *Sensitivity of the Bond will subject to the tenor of each Bond. The longer the tenor, the more fluctuate it is in association to the interest rate movement.*

3. Risiko Perubahan Kondisi Ekonomi dan Politik / *Risk of economic and political changes*

Perubahan atau memburuknya kondisi perekonomian dan politik di dalam maupun di luar negeri atau perubahan peraturan dapat mempengaruhi perspektif pendapatan yang dapat pula berdampak pada kinerja penerbit surat berharga.

Change in or worsening economic and political condition domestically or globally or any regulation changes may affect income earning projection which in turns also affect the performance of debt issuer.

4. Risiko Pasar / *Market risk*

Dalam berinvestasi pada Obligasi, pemegang Obligasi menghadapi risiko pasar akibat menurunnya harga Obligasi di pasar sekunder.

Investing in Bond, the Customer may face market risk due to fallen price of Bond in secondary market.

5. Risiko Pelunasan Lebih Awal / *Risk of early called by issuer*

Dalam hal terjadi pelunasan lebih awal oleh penerbit Obligasi, Nasabah dapat memperoleh tingkat pengembalian yang lebih rendah dibandingkan penempatan Nasabah di awal investasi.

In the case of early called by the Bond issuer, the Customer may face the risk of lower price level compare to initial placement.

6. Risiko Likuiditas / *Liquidity risk*

Dalam kondisi pasar yang ekstrem, pembelian dan penjualan kembali yang diinstruksikan oleh Nasabah dapat saja tidak terlaksana karena tidak adanya permintaan dan/atau penawaran di pasar sekunder terhadap Obligasi yang dimaksud.

In abnormal market condition, the Bond's subscription or sell instructed by the Customer may not be performed due to unavailability of supply and/or demand in secondary market.

7. Risiko dari Pihak–Pihak Terkait / *Related Party Risk*

Dalam berinvestasi pada Obligasi, pemegang Obligasi menanggung risiko wanprestasi (*default*) dari pihak-pihak terkait dalam mekanisme transaksi Obligasi.

Investing in the Bond, the Bond holders will also subject to the default risk of related party in the Bond's transaction mechanism.

8. Risiko perubahan peraturan / *Risk of change in regulation*



Ringkasan Informasi Obligasi

Bond Information Summary

Perubahan peraturan terutama terkait dengan perpajakan Obligasi dapat mempengaruhi hasil investasi efektif yang diterima oleh Nasabah.

Changes in regulations, especially related to taxation of the Bond may affect the effective investment return received by the Customer.