

Frequently Asked Questions to Address Customers' Concerns
- AmBank Branch Consolidation Exercise

1. Why is my home branch ceasing its operations?

Why is this branch being consolidated?

We regularly review our network channels as well as products and services offering to cater for the change in customer needs. There has been a rapid increase in the number of customers migrating to online banking and a sharp growth in online banking transactions. Digital channel utilisation has also been propelled even further by the prolonged pandemic situation. In view of these, there is a need to consolidate the branches in order to ensure better efficiency as we continue to invest in digital banking to cater to this change and move towards having greater digital presence.

2. Will I get new account numbers when you move my accounts to the new home branch?

All your account numbers will remain unchanged.

3. I have accounts at both the existing branch and the new home branch. Can I maintain all of these accounts?

Yes, all of your accounts will be maintained.

4. I am an AmOnline Internet Banking user. Will I still be able to view my accounts online after my accounts have been moved to the new home branch?

Yes. You will be able conduct your banking transactions via AmOnline as usual with no interruptions as there will be no change in your account numbers and the status of your account will remain unchanged.

5. Will the banking hours at the new home branch be different?

The banking hours will be the same.

6. What will happen to my standing instructions for credit cards payment, home loan repayments, etc.?

There will be no impact on your standing instructions as there will be no change in your account numbers.

7. Am I allowed to check and perform transactions at any AmBank branches?

Yes, you may. Customers will need to provide an ID (IC/Passport) for verification purposes at the branches. Customers may also obtain transaction details or statements of account via AmOnline.

8. Will I be able to perform my usual banking transactions after the consolidation?

Yes, you can perform all your banking transactions as usual at all AmBank branches after the consolidation.

9. Will the policies and procedures of the branches remain the same?

Yes, practices and procedures are standardised across all AmBank branches and will continue to be applied consistently to ensure seamless operations and service delivery.

10. Will I be offered new products and services at the new branch?

Yes. AmBank strives to provide the best products and services through optimum use of available resources to all our customers. We continue to offer new and innovative products and services on a regular basis to meet customers' needs via various channels such as our branches, websites, Internet and Mobile Banking platforms, letters, mail drops, electronic mailers, roadshows, email, and many others.

11. Will I receive the same treatment at the new home branch?

It has always been AmBank's policy to extend the best service possible to all customers, regardless of which branch they have been or are now banking with.

12. I am an AmBank SIGNATURE Priority Banking customer. Will I enjoy priority service at the new home branch?

You will continue to enjoy the same priority service at your new home branch.

Priority Banking customers will be assigned with a new Relationship Manager, and the details will be mailed out in due course, prior to the consolidation of the current branch.

13. How will customers be kept informed of the progress of the consolidation exercise?

A letter will be issued to all impacted customers prior to the consolidation to notify them about the exercise. Web announcement will be published on our website and notices will also be displayed at the branch premises to inform walk-in customers about the exercise and date of consolidation.

14. Can I continue transacting my Fixed Deposit at the new home branch?

Yes, you may continue transacting as usual. Fixed Deposit placements via AmOnline are also available for your convenience.

15. Can I continue to use my existing/unused cheque book after this exercise?

Yes, you may continue to use your existing/unused cheques as there is no change in your account number.

16. Can I continue to use my Debit Card?

Yes, you may.

17. Will there be any recurring charge on the Debit Card annual fee?

The existing Bank's charges will apply.

18. My existing branch has an Automated Teller Machine (ATM) and a Cheque Deposit Machine (CQM). Will there also be similar facilities at the new home branch?

Yes, customers will continue to enjoy similar facilities at the new home branch.

19. My consumer loan/credit card application is still pending approval. Will this exercise affect my application and processing turnaround time?

The exercise will not affect loan/credit card applications. The turnaround time will remain the same.

20. I visit my current branch frequently to conduct my banking transactions. Traveling to the new home branch will be a challenge.

There are alternative and more convenient ways of banking with us that could reduce the need to conduct frequent visits to a branch, as a majority of our branch services are also available online or via our AmOnline Mobile Banking App.

**Soalan Lazim untuk Menangani Kebimbangan Pelanggan
- Aktiviti Penggabungan Cawangan AmBank**

1. Mengapakah cawangan asal saya diberhentikan operasinya?

Mengapakah cawangan ini digabungkan?

Kami sentiasa mengkaji saluran rangkaian kami serta produk dan perkhidmatan yang ditawarkan untuk disesuaikan dengan perubahan dalam keperluan pelanggan. Terdapat peningkatan yang tinggi dalam bilangan pelanggan yang berhijrah ke perbankan dalam talian dan pertumbuhan yang mendadak dalam transaksi perbankan dalam talian. Penggunaan saluran digital juga telah semakin meningkat akibat dorongan situasi wabak yang berpanjangan. Oleh yang demikian, terdapat keperluan untuk menyatukan cawangan bagi memastikan kecekapan yang lebih tinggi sambil kami terus melabur dalam perbankan digital demi memenuhi perubahan ini dan bergerak ke arah kehadiran digital yang lebih menyerlah.

2. Adakah saya akan mendapat nombor akaun baharu apabila anda memindahkan akaun saya ke cawangan asal baharu?

Semua nombor akaun anda akan kekal tidak berubah.

3. Saya mempunyai akaun di kedua-dua cawangan sedia ada dan cawangan asal baharu. Bolehkah saya mengekalkan semua akaun ini?

Ya, semua akaun anda akan dikekalkan.

4. Saya adalah pengguna Perbankan Internet AmOnline. Adakah saya masih boleh melihat akaun saya dalam talian selepas akaun saya telah dipindahkan ke cawangan asal baharu?

Ya. Anda akan dapat melakukan transaksi perbankan anda melalui AmOnline seperti biasa tanpa gangguan kerana tidak akan terdapat perubahan dalam nombor akaun anda dan status akaun anda akan kekal tidak berubah.

5. Adakah waktu perbankan di cawangan asal baharu akan berbeza?

Waktu perbankan akan tetap sama.

6. Apakah yang akan berlaku kepada arahan tetap saya untuk pembayaran kad kredit, pembayaran balik pinjaman perumahan, dsb.?

Tidak akan terdapat kesan terhadap arahan tetap anda kerana tiada perubahan dalam nombor akaun anda.

7. Adakah saya dibenarkan untuk menyemak dan melakukan transaksi di mana-mana cawangan AmBank?

Ya, boleh. Pelanggan perlu menyediakan ID (KP/Pasport) untuk tujuan pengesahan di cawangan. Pelanggan juga boleh mendapatkan butiran transaksi atau penyata akaun melalui AmOnline.

8. Adakah saya boleh melakukan transaksi perbankan biasa saya selepas penggabungan?

Ya, anda boleh melakukan semua transaksi perbankan anda seperti biasa di semua cawangan AmBank selepas penggabungan.

9. Adakah dasar dan prosedur cawangan akan kekal sama?

Ya, amalan dan prosedur diseragamkan di semua cawangan AmBank dan akan terus diterapkan secara konsisten bagi memastikan kelancaran operasi dan penyampaian perkhidmatan.

10. Adakah saya akan ditawarkan produk dan perkhidmatan baharu di cawangan asal baharu?

Ya. AmBank berusaha untuk menyediakan produk dan perkhidmatan terbaik melalui penggunaan optimum sumber yang ada kepada semua pelanggan kami. Kami terus menawarkan produk dan perkhidmatan baharu dan inovatif secara tetap untuk memenuhi keperluan pelanggan melalui pelbagai saluran seperti cawangan kami, laman sesawang, platform Internet dan Perbankan Mudah Alih, surat, penghantaran mel, surat elektronik, pameran bergerak, e-mel dan banyak lagi.

11. Adakah saya akan menerima layanan yang sama di cawangan asal baharu?

Sentiasa menjadi dasar AmBank untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada semua pelanggan, tidak kira di cawangan mana mereka pernah atau kini melakukan perbankan.

12. Saya ialah pelanggan Perbankan Prioriti AmBank SIGNATURE. Adakah saya akan terus menikmati perkhidmatan keutamaan di cawangan asal baharu?

Anda akan terus menikmati perkhidmatan keutamaan yang sama di cawangan asal baharu.

Pelanggan Perbankan Prioriti akan diberikan Pengurus Perhubungan baharu dan butirannya akan dihantar dalam masa terdekat, sebelum penyatuan cawangan semasa.

13. Bagaimanakah pelanggan akan dimaklumkan mengenai kemajuan proses penggabungan?

Surat akan dihantar kepada semua pelanggan yang terjejas sebelum penggabungan untuk memaklumkan kepada mereka mengenai aktiviti tersebut. Pengumuman sesawang akan disiarkan di laman sesawang kami dan notis juga akan dipaparkan di premis cawangan untuk memaklumkan kepada pelanggan yang berkunjung mengenai pelaksanaan dan tarikh penggabungan.

14. Bolehkah saya meneruskan transaksi Deposit Tetap di cawangan asal baharu saya?

Ya, anda boleh meneruskan transaksi seperti biasa. Perletakan Deposit Tetap melalui AmOnline juga tersedia untuk kemudahan anda.

15. Bolehkan saya terus menggunakan buku cek sedia ada/tidak digunakan lagi selepas penggabungan ini?

Ya, anda boleh terus menggunakan cek sedia ada/tidak digunakan kerana tiada perubahan dalam nombor akaun anda.

16. Bolehkah saya terus menggunakan Kad Debit saya?

Ya, boleh.

17. Adakah terdapat sebarang caj berulang pada yuran tahunan Kad Debit?

Caj Bank sedia ada akan dikenakan.

18. Cawangan saya yang sedia ada mempunyai Mesin Teler Automatik (ATM) dan Mesin Deposit Cek (CQM). Adakah terdapat juga kemudahan yang serupa di cawangan asal baharu tersebut?

Ya, pelanggan akan terus menikmati kemudahan yang serupa di cawangan asal baharu.

19. Permohonan pinjaman/kad kredit pengguna saya masih menunggu kelulusan. Adakah aktiviti ini akan menjejaskan permohonan saya dan masa penyelesaian pemprosesan?

Penggabungan ini tidak akan menjejaskan permohonan pinjaman/kad kredit. Masa penyelesaian akan tetap sama.

20. Saya kerap melawat cawangan semasa saya untuk melakukan transaksi perbankan saya. Perjalanan ke cawangan asal baharu akan menjadi satu cabaran.

Terdapat cara alternatif dan lebih mudah untuk melakukan perbankan dengan kami yang boleh mengurangkan keperluan untuk melakukan kunjungan yang kerap ke cawangan, kerana majoriti daripada perkhidmatan cawangan kami juga tersedia dalam talian atau melalui Aplikasi Perbankan Mudah Alih AmOnline kami.