

Relocation of AmBank Branches Exercise

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS TO ADDRESS CUSTOMERS' CONCERNS

1. Why is this branch being relocated?

The branch has been relocated to the adjacent premises at Wisma Fook Loi, which currently houses our AmBank SIGNATURE Priority Banking Centre on the 1st floor. This move is part of our commitment to enhancing customer experience and improving operational efficiency.

2. How will customers be kept informed of the progress of the relocation exercise?

Announcements regarding the relocation exercise will be published on our official website. Additionally, notices will be prominently displayed at the branch premises to ensure walk-in customers are aware of the changes.

3. Will I be given new account numbers when AmBank moves my accounts to the new location?

All your account numbers will remain unchanged.

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 location?

Yes. You will still be able to access and manage your accounts through **AmOnline Internet Banking** without any interruptions. Your account numbers and status will remain unchanged.

5. Will the banking hours at the new location be different?

The banking hours at the new location will remain the same.

6. What will happen to my Standing Instructions for Credit Card payments, home loan repayments, etc.?

Your Standing Instructions for Credit Card payments, home loan repayments, and similar arrangements will not be affected because your account numbers remain unchanged. This means all existing automated payments and scheduled transfers will continue as usual without any action required on your part.

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

Yes, you are allowed to check your accounts and perform transactions at any AmBank branch. You'll need to present a valid ID (such as your IC or passport) for verification purposes.

Additionally, if you prefer not to visit a branch, you can also view transaction details or download your Statement of Account via AmOnline.

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

Yes, you will still be able to perform all your usual banking transactions at any AmBank branch after the relocation.

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

Yes, absolutely. All AmBank branches follow standardised practices and procedures to ensure consistency across the network.

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

AmBank is committed to continuously introducing innovative offerings to meet customer needs. These will be available through multiple channels, including:

- AmBank branches nationwide
- Digital platforms such as Internet and Mobile Banking
- Direct communications like letters, email and mail drops
- Promotional activities such as roadshows and electronic mailers

Essentially, wherever you are, AmBank strives to ensure you can enjoy the latest products and services conveniently.

11. I am an AmBank SIGNATURE Priority Banking customer. Will I continue to enjoy priority service at the new location?

Yes, absolutely. As an AmBank SIGNATURE Priority Banking customer, you will continue to enjoy the same priority service and exclusive privileges at the new location.

12. Will I receive the same treatment at the new location?

Yes. It has always been AmBank's policy to provide the best possible service to all customers, regardless of which branch they visit. You can expect the same level of service quality at your new location.

13. Can I continue transacting my Fixed Deposit at the new location?

Yes, you can continue transacting your Fixed Deposit at the new location without any issues. Additionally, for added convenience, you can also place Fixed Deposits through AmOnline, which allows you to manage your deposits digitally anytime, anywhere.

14. Can I continue to use my existing or unused cheque book after this relocation exercise?

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

15. Can I continue to use my Debit Card?

Yes, you can continue to use your Debit Card as usual.

16. Will there be any recurring charges on my Debit Card annual fee?

No, there won't be any additional recurring charges beyond what your bank already applies. The annual fee for your Debit Card will follow the **existing bank's standard charges and policies**.

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

Yes, customers will continue to enjoy similar facilities at the new branch, including an ATM and a Cheque Deposit Machine.

18. My consumer loan or Credit Card application is still pending approval. Will this exercise affect my application and processing turnaround time?

No, this exercise will not affect your consumer loan or credit card application. The processing turnaround time will remain the same.

19. I visit my current branch often for transactions. Traveling to the new location will be a challenge. What can I do?

We understand that branch visits can be important for your banking needs. However, most of our services are also available through convenient alternatives:

- **AmOnline Mobile Banking App** – Manage your accounts, transfer funds, pay bills and more, anytime and anywhere.
- **Internet Banking** – Access a wide range of services securely from your devices.
- **ATM & Cash Deposit Machines** – For cash withdrawals and deposits

These options allow you to complete most transactions without visiting a branch, saving you time and effort.

Aktiviti Pemindahan Cawangan AmBank

SOALAN LAZIM UNTUK MENANGANI KEBIMBANGAN PELANGGAN

1. **Mengapakah cawangan ini dipindahkan?**

Cawangan ini telah dipindahkan ke premis bersebelahan di Wisma Fook Loi, yang kini menempatkan Pusat Perbankan Prioriti AmBank SIGNATURE di tingkat 1. Langkah ini adalah sebahagian daripada komitmen kami untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan mempertingkatkan kecekapan operasi.

2. **Bagaimana pelanggan akan dimaklumkan mengenai perkembangan pemindahan ini?**

Pengumuman mengenai pemindahan akan dipaparkan di laman sesawang rasmi kami. Selain itu, notis akan dipamerkan dengan jelas di premis cawangan untuk memastikan pelanggan yang hadir secara fizikal mengetahui mengenai perubahan tersebut.

3. **Adakah saya akan diberikan nombor akaun baharu apabila AmBank memindahkan akaun saya ke lokasi baharu?**

Semua nombor akaun anda akan kekal tidak berubah.

4. **Saya adalah pengguna Perbankan Internet AmOnline. Adakah saya masih boleh melihat akaun saya dalam talian selepas ia dipindahkan ke lokasi baharu?**

Ya. Anda masih boleh mengakses dan mengurus akaun anda melalui AmOnline tanpa sebarang gangguan. Nombor dan status akaun anda kekal tidak berubah.

5. **Adakah waktu operasi di lokasi baharu akan berbeza?**

Waktu operasi di lokasi baharu akan kekal sama.

6. **Apa akan terjadi kepada Arahan Tetap saya untuk pembayaran Kad Kredit, pembayaran semula pinjaman perumahan, dsb.?**

Arahan Tetap anda bagi pembayaran Kad Kredit, bayaran balik pinjaman perumahan dan pengaturan seumpamanya tidak akan terjejas kerana nombor akaun anda kekal tidak berubah. Ini bermakna semua pembayaran automatik sedia ada dan pemindahan berjadual akan diteruskan seperti biasa tanpa memerlukan sebarang tindakan daripada pihak anda.

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

Ya, anda dibenarkan menyemak akaun dan melakukan transaksi di mana-mana cawangan AmBank. Anda perlu mengemukakan pengenalan diri yang sah (seperti KP atau passport) untuk tujuan pengesahan.

Selain itu, jika anda tidak mahu ke cawangan, anda juga boleh melihat butiran transaksi atau memuat turun Penyata Akaun melalui AmOnline.

8. **Adakah saya boleh melakukan transaksi perbankan seperti biasa selepas pemindahan?**

Ya, anda boleh melakukan semua transaksi perbankan seperti biasa di mana-mana cawangan AmBank selepas pemindahan.

9. **Adakah polisi dan prosedur cawangan akan kekal sama?**

Ya, sudah tentu. Semua cawangan AmBank mengikut amalan dan prosedur standard untuk memastikan ketekalan di seluruh rangkaian.

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

AmBank komited untuk memperkenalkan tawaran inovatif secara berterusan bagi memenuhi keperluan pelanggan. Ini akan tersedia melalui pelbagai saluran, termasuk:

- Cawangan AmBank di seluruh negara
- Platform digital seperti Perbankan Internet dan Mudah Alih
- Komunikasi terus seperti surat, e-mel dan edaran
- Aktiviti promosi seperti pameran bergerak dan edaran elektronik

Ringkasnya, di mana sahaja anda berada, AmBank berusaha memastikan anda boleh menikmati produk dan perkhidmatan terkini dengan mudah.

11. Saya pelanggan Perbankan Prioriti AmBank SIGNATURE. Adakah saya akan terus menikmati perkhidmatan keutamaan di lokasi baharu?

Ya, anda akan terus menikmati perkhidmatan keutamaan dan keistimewaan eksklusif di lokasi baharu.

12. Adakah saya akan menerima layanan yang sama di lokasi baharu?

Ya. Dasar AmBank adalah untuk memberikan perkhidmatan terbaik kepada semua pelanggan tanpa mengira cawangan yang mereka kunjungi. Anda boleh menjangkakan tahap kualiti perkhidmatan yang sama di lokasi baharu.

13. Bolehkah saya terus melakukan transaksi Deposit Tetap di lokasi baharu?

Ya, anda boleh terus melakukan transaksi Deposit Tetap di lokasi baharu tanpa sebarang masalah. Sebagai kemudahan tambahan, anda juga boleh membuat penempatan Deposit Tetap melalui AmOnline, yang membolehkan anda mengurus deposit anda secara digital pada bila-bila masa, di mana sahaja.

14. Bolehkah saya terus menggunakan buku cek saya yang sedia ada atau belum digunakan selepas pemindahan ini?

Ya, anda boleh terus menggunakan cek anda yang sedia ada atau belum digunakan kerana tiada perubahan pada nombor akaun anda.

15. Bolehkah saya terus menggunakan Kad Debit saya?

Ya, anda boleh terus menggunakan Kad Debit seperti biasa.

16. Adakah terdapat sebarang caj berulang untuk yuran tahunan Kad Debit saya?

Tidak, tiada caj tambahan selain daripada caj standard yang dikenakan oleh bank. Yuran tahunan Kad Debit anda akan mengikut polisi sedia ada.

17. Cawangan saya yang sedia ada mempunyai Mesin Teler Automatik (ATM) dan Mesin Deposit Cek (CQM). Adakah akan terdapat kemudahan yang sama di lokasi baharu?

Ya, pelanggan akan terus menikmati kemudahan yang sama di cawangan baharu, termasuk ATM dan Mesin Deposit Cek.

18. Permohonan pinjaman pengguna atau Kad Kredit saya dalam proses kelulusan. Adakah pemindahan ini akan menjejaskan permohonan dan masa pemprosesan?

Tidak, pemindahan ini tidak akan menjejaskan permohonan anda. Masa pusing ganti pemprosesan akan kekal sama.

19. Saya kerap mengunjungi cawangan semasa saya untuk urusan transaksi. Perjalanan ke lokasi baharu akan menjadi satu cabaran. Apa yang boleh saya lakukan?

Kami memahami bahawa kunjungan ke cawangan adalah penting untuk keperluan perbankan anda. Namun, kebanyakan perkhidmatan kami juga boleh diakses melalui saluran alternatif yang lebih mudah:

- **Aplikasi Perbankan Mudah Alih AmOnline** – Urus akaun anda, pindahkan wang, bayar bil dan pelbagai lagi, pada bila-bila masa dan di mana sahaja.
- **Perbankan Internet** – Akses pelbagai perkhidmatan dengan selamat daripada peranti anda.
- **ATM & Mesin Deposit Tunai** – Untuk pengeluaran dan deposit tunai.

Pilihan ini membolehkan anda melaksanakan kebanyakan transaksi tanpa perlu mengunjungi cawangan, sekali gus menjimatkan masa dan memudahkan urusan anda.