

Frequently Asked Questions to Address Customers' Concerns Relocation of AmBank Branch Exercise

1. Why is AmBank Pulau Tikus branch being relocated?

As part of our commitment to enhancing your banking experience and providing exceptional service, we are excited to introduce to you our first flagship AmBank SIGNATURE Priority Banking branch at Jalan Kelawei, Penang, built exclusively to service AmBank's SIGNATURE Priority Banking customers.

Branch address: No. 17, Jalan Kelawei, Lot 1315, Seksyen 4, 10250 Bandar George Town, Pulau Pinang

2. How does this impact me as a customer? Do I have to go to a new branch?

Your account number and any other holdings with us will stay the same. Hence, you do not need to do anything differently.

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

Yes, AmBank Penang Kelawei branch is our flagship branch for AmBank SIGNATURE Priority Banking customer, hence you enjoy an enhanced experience at our new location.

4. Am I allowed to check my accounts 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 Statement of Account via AmOnline.

5. Will I be offered new products and services at the new branch/new location?

AmBank strives to provide the best products and services through optimum use of available resources to all our customers at our locations. 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.

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

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

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

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

8. Can I continue to use my Debit Card?

Yes, there will be no change to Debit Card usage.

9. My existing branch has an Automated Teller Machine (ATM), Cash Recycler Machine (CRM) and a Cheque Deposit Machine (CQM). Will there also be similar facilities at the new branch?

There will be two Cash Recycler Machines (CRM) for cash deposit or cash withdrawal transactions. Although there will be no Cheque Deposit Machine (CQM) at the new location. You may proceed to the teller counter for any cheque deposit transaction where our staff will be happy to assist you.

10. 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.

11. I visit my current branch frequently to conduct my banking transactions. Traveling to the new 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 majority of our branch services are available online or via our AmOnline Mobile Banking App, you may continue to transact at your current branch. As a Priority Banking customer, you may also contact your Relationship Manager to assist you in your banking transaction.

12. I am an AmOnline Internet Banking user. Will I still be able to view my accounts online?

Yes. You will be able to 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.

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

There will be no impact to your Standing Instructions as there will be no change to your account numbers.

14. Will I receive the same treatment at the new 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.

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

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

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

Yes, definitely. Practices and procedures are standardised at all AmBank branches.

17. Will the banking hours at the new home branch/new location be different?

The banking hours will be the same.

18. I am an existing AmBank SIGNATURE Priority Banking customer at another branch. Can I visit AmBank Penang Kelawei branch to perform my transactions?

Yes, all AmBank's Priority customers are welcome to visit AmBank Penang Kelawei branch.

19. Who can I contact if I have any questions?

Your Relationship Manager, our Service Manager or Service Executive will be able to assist you on any question that you may have. Alternatively, you may call our Contact Center at 03-2178 8888 or for AmBank SIGNATURE Priority Banking customers, you may contact at 03-2178 6600, operational daily from 7.00 a.m. to 11.00 p.m.

**Soalan Lazim untuk Menangani Kebimbangan Pelanggan
Aktiviti Pemindahan Cawangan AmBank**

1. Mengapakah cawangan Pulau Tikus ini dipindahkan?

Sebagai sebahagian daripada komitmen kami untuk meningkatkan pengalaman perbankan anda dan menyediakan perkhidmatan yang terbaik, kami amat teruja untuk memperkenalkan kepada anda cawangan andalan Perbankan Prioriti AmBank SIGNATURE pertama kami di Jalan Kelawei, Pulau Pinang.

Alamat cawangan: No. 17, Jalan Kelawei, Lot 1315, Seksyen 4, 10250 Bandar George Town, Pulau Pinang

2. Bagaimanakah pemindahan ini memberi kesan kepada saya sebagai pelanggan? Adakah saya perlu ke cawangan baharu?

Nombor akaun anda dan sebarang pegangan lain dengan kami akan kekal tidak berubah. Oleh itu, anda tidak perlu melakukan apa-apa secara berbeza.

3. Saya ialah pelanggan Perbankan Prioriti AmBank SIGNATURE, adakah saya akan terus menikmati perkhidmatan keutamaan di cawangan baharu?

Ya, AmBank Penang Kelawei adalah Perbankan Prioriti AmBank SIGNATURE dan anda secara amnya akan terus menikmati perkhidmatan keutamaan di AmBank Penang Kelawei.

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

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

5. Adakah saya akan ditawarkan produk dan perkhidmatan baharu di cawangan baharu/lokasi baharu?

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.

6. Bolehkah saya terus melakukan transaksi Deposit Tetap di cawangan baharu saya?

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

7. Bolehkah saya terus menggunakan buku cek sedia ada/belum digunakan lagi selepas pelaksanaan ini?

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

8. Bolehkah saya terus menggunakan Kad Debit saya?

Ya, tiada perubahan pada penggunaan Kad Debit

9. Cawangan sedia ada saya mempunyai Mesin Teler Automatik (ATM), Mesin Kitar Semula Tunai (CRM) dan Mesin Deposit Cek (CQM). Adakah terdapat juga kemudahan yang serupa di cawangan baharu tersebut?

Akan terdapat dua Mesin Kitar Semula Tunai (CRM) untuk deposit tunai atau transaksi pengeluaran tunai tetapi tiada Mesin Deposit Cek (CQM) disediakan di cawangan baharu. Walau bagaimanapun, anda boleh terus ke kaunter teler untuk sebarang transaksi deposit cek. Kakitangan kami akan sentiasa bersedia membantu anda.

- 10. Permohonan pinjaman konsumen/Kad Kredit saya masih menunggu kelulusan. Adakah aktiviti ini akan menjejaskan permohonan saya dan masa penyelesaian pemprosesan?**
Pemindahan ini tidak akan menjejaskan permohonan pinjaman/Kad Kredit. Masa penyelesaian akan tetap sama.
- 11. Saya kerap berkunjung ke 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 kami. Memandangkan majoriti daripada perkhidmatan cawangan kami juga tersedia secara dalam talian atau melalui Aplikasi Perbankan Mudah Alih AmOnline,
- 12. Saya adalah pengguna Perbankan Internet AmOnline. Adakah saya masih boleh melihat akaun saya dalam talian?**
Ya. Anda akan dapat melakukan transaksi perbankan anda melalui AmOnline seperti biasa tanpa gangguan kerana tiada perubahan dalam nombor akaun anda dan status akaun anda kekal tidak berubah.
- 13. Apakah yang akan berlaku kepada Arahan Tetap saya untuk pembayaran Kad Kredit, pembayaran balik pinjaman perumahan, dsb.?**
Tiada kesan terhadap Arahan Tetap anda kerana tiada perubahan dalam nombor akaun anda.
- 14. Adakah saya akan menerima layanan yang sama di cawangan baharu?**
Adalah merupakan dasar utama AmBank untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada semua pelanggan, tidak kira di mana cawangan perbankan mereka di sebelum ini dan sekarang.
- 15. Adakah saya boleh melakukan transaksi perbankan saya seperti biasa selepas pemindahan cawangan?**
Ya, anda boleh melakukan semua transaksi perbankan anda seperti biasa di semua cawangan AmBank selepas pemindahan.
- 16. Adakah polisi dan prosedur di cawangan tersebut akan kekal sama?**
Ya, sudah tentu. Amalan dan prosedur adalah diseragamkan di semua cawangan AmBank.
- 17. Adakah waktu perbankan di cawangan baharu/lokasi baharu akan berbeza?**
Waktu perbankan akan tetap sama.
- 18. Saya adalah pelanggan Perbankan Prioriti AmBank SIGNATURE di cawangan lain. Bolehkah saya mengunjungi AmBank Penang Kelawei untuk melakukan transaksi saya?**
Ya, semua pelanggan Perbankan Prioriti AmBank SIGNATURE dialu-alukan untuk mengunjungi AmBank Penang Kelawei.
- 19. Siapa yang boleh saya hubungi jika saya mempunyai sebarang pertanyaan?**
Pengurus Perhubungan anda, Pengurus Perkhidmatan atau Eksekutif Perkhidmatan kami akan dapat membantu anda untuk menangani sebarang pertanyaan anda. Sebagai alternatif, anda boleh menghubungi Pusat Panggilan kami melalui 03-2178 8888 atau untuk pelanggan Perbankan Prioriti AmBank SIGNATURE, anda boleh menghubungi 03-2178 6600, beroperasi setiap hari dari pukul 7.00 pagi hingga 11.00 malam.