

Frequently Asked Questions to Address Customers' Concerns on Concept Transformation to AmBank Sales Kiosk

1. What is AmBank's Sales Kiosk and what are the services available?

AmBank's Sales Kiosk is part of our branch transformation initiative focusing on digital banking experience and offering personalised advisory banking solutions.

As part of our efforts in providing seamless banking experience, our Digital Ambassadors will be available at the branch to assist customers in performing their transactions via AmBank digital channels. Our Personal Banker will continue to offer banking solutions to cater to our customer needs.

For customers who would like to perform any over-the-counter transactions or transactions using cheques, they may proceed to the following branch nearby:

Item	Description	
AmBank Sales Kiosk	AmBank Wangsa Maju No. 56, Jalan 1/27F, Pusat Bandar Wangsa, Maju, 53300 Kuala Lumpur.	
Nearest branch with counter services	AmBank Setapak No. 16, Jalan 3/50C, Taman Setapak Indah Jaya, Off Jalan Genting Kelang, 53300 Setapak, Kuala Lumpur.	
Distance to nearest branch with counter services	6.2 km	
Business Operation Hours	Will remain business as usual (BAU)	
Handling of services offered	✓ Digital Ambassador will guide customers on performing transactions electronically via the Self-Service Terminals (SST): • ATM/CRM • Online Banking ✓ All sales products are offered via licensed Sales Personnel	
Services Offered	Sales Kiosk ✓ Primarily, all products and services will remain unchanged, with the exception of cheque deposit and the physical teller counter which will not be available at the Sales Kiosk. ✓ Account opening via e-KYC through Internet Banking can be done using mobile devices or smart phone. ✓ e-FD and e-Remittance. ✓ Change of PIN and limit for ATM/Debit Card.	Main Branch (with counter services) ✓ Opening of account i.e. CASA and Fixed Deposits. ✓ Fixed Deposit renewal, placement and redemption. ✓ Remittance/Currency Exchange. ✓ General products and services enquiries. ✓ Sales of Non-Advisory Wealth products (PA & Household Guard) ✓ Sales of products such as Wealth, Unit Trust,

Item	Description	
	✓ Cash deposits, cash withdrawals, loan/financing/repayment/payment, Credit Card payment and cash advance through Cash Recycler Machine (CRM). ✓ Interbank Fund Transfer and JomPay for bill payment via CRM. ✓ Sales of products such as Wealth, Unit Trust, Loans/Financing (Mortgage, ASNB, SME, HP etc.), Cards and Insurance/Takaful (Life and General).	Loans/Financing (Mortgage, ASNB, SME, HP etc.), Cards and Insurance/Takaful (Life and General).

2. Will there be any staff stationed at the branch to assist customers?

Yes, our Digital Ambassadors and Personal Banker will be stationed at the branch.

3. What can I do when I need to perform counter-related services?

You may visit any other AmBank branches that is convenient to you.

4. What will happen to my existing account when the transformation takes effect?

All your account numbers and details will remain unchanged.

5. Can I continue to use my existing/unused cheque book after this transformation?

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

6. How do I apply for a new cheque book?

For greater convenience, you are encouraged to apply for new cheque book via AmOnline. Alternatively, you may apply at the nearby branch.

7. Can I perform any cheque transaction at this Sales Kiosk?

No. You will need to proceed to the nearby branch or any other AmBank branches.

8. Can I continue to use my Debit Card?

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

9. What will happen to my credit card payments, home loan/financing repayments/payments, etc.?

There will be no impact as you may make your repayments/payments at the existing branch, main branch or via standing instructions (for existing AmBank account), Interbank Transfer via AmOnline and Self-Service Machines located at any of our branches.

10. What will happen to my standing instructions for credit cards payment, home loan/financing repayments/payments, etc.?

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

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

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

12. Am I allowed to check my account and perform transactions at all AmBank branches for my passbook-less account?

Yes, you are. Customers will need to provide an ID (IC/Passport) for verification purposes at the branches. Customers may also obtain transaction details via e-Statement through AmOnline at no cost.

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

Our Digital Ambassadors and Personal Banker will be able to assist you on any question that you have. Alternatively, you may call our Contact Centre at 03-2178 8888, operational daily from 7.00 a.m. to 11.00 p.m.

Soalan Lazim untuk Menangani Kebimbangan Pelanggan terhadap Transformasi Konsep kepada Kiosk Jualan AmBank

1. Apakah Kiosk Jualan AmBank dan apakah perkhidmatan yang disediakan?

Kiosk Jualan AmBank adalah sebahagian daripada inisiatif transformasi cawangan kami yang memberi tumpuan kepada pengalaman perbankan digital dan menawarkan penyelesaian perbankan nasihat yang diperibadikan.

Sebagai sebahagian daripada usaha kami dalam menyediakan pengalaman perbankan yang lancar, Duta Digital kami akan berada di cawangan tersebut untuk membantu pelanggan melakukan transaksi mereka melalui saluran digital AmBank. Jurubank Peribadi kami akan terus menawarkan penyelesaian perbankan bagi memenuhi keperluan pelanggan kami.

Bagi pelanggan yang ingin melakukan sebarang transaksi di kaunter atau transaksi menggunakan cek, anda boleh terus ke cawangan berikut yang berdekatan:

Perkara	Penerangan
Kiosk Jualan AmBank	AmBank Wangsa Maju No. 56, Jalan 1/27F, Pusat Bandar Wangsa, Maju, 53300 Kuala Lumpur.
Cawangan berdekatan dengan perkhidmatan kaunter	AmBank Setapak No. 16, Jalan 3/50C, Taman Setapak Indah Jaya, Off Jalan Genting Kelang, 53300 Setapak, Kuala Lumpur.
Jarak ke cawangan berdekatan dengan perkhidmatan kaunter	6.2 km
Waktu Operasi Perniagaan	Akan kekal seperti biasa
Pengendalian perkhidmatan yang ditawarkan	✓ Duta Digital akan membimbing pelanggan untuk melakukan transaksi secara elektronik melalui Terminal Layan Diri: • ATM/CRM • Perbankan Dalam Talian ✓ Semua produk jualan adalah ditawarkan melalui Kakitangan Jualan berlesen

Perkara	Penerangan	
<i>Perkhidmatan yang ditawarkan</i>	Kiosk Jualan ✓ Terutamanya, semua produk dan perkhidmatan kekal tidak berubah, kecuali pendepositan cek dan kaunter fizikal teler tidak akan disediakan di Kiosk Jualan. ✓ Pembukaan akaun melalui e-KYC menerusi Perbankan Internet boleh dilakukan dengan menggunakan peranti mudah alih atau telefon pintar. ✓ e-FD dan e-Kiriman Wang. ✓ Penukaran PIN dan had Kad ATM/Debit. ✓ Deposit tunai, pengeluaran tunai, bayaran balik/bayaran pinjaman/pembiayaan, pembayaran Kad Kredit dan pendahuluan tunai melalui Mesin Kitar Semula Tunai (CRM). ✓ Pemindahan Dana Antara Bank dan JomPay untuk pembayaran bil melalui CRM. ✓ Jualan produk seperti Kekayaan, Unit Amanah, Pinjaman/Pembiayaan (Gadai Janji, ASNB, IKS, Sewa Beli dsb.), Kad dan Insurans/Takaful (Hayat dan Am).	Cawangan Utama (dengan perkhidmatan kaunter) ✓ Pembukaan akaun iaitu CASA dan Simpanan Tetap. ✓ Pembaharuan, penempatan dan penebusan Deposit Tetap. ✓ Kiriman Wang/Pertukaran Mata Wang. ✓ Pertanyaan umum produk dan perkhidmatan. ✓ Jualan produk Kekayaan Bukan Penasihat (PA & Pengawal Isi Rumah). ✓ Jualan produk seperti Kekayaan, Unit Amanah, Pinjaman/Pembiayaan (Gadai Janji, ASNB, IKS, Sewa Beli dsb.), Kad dan Insurans/Takaful (Hayat dan Am).

2. Adakah akan terdapat kakitangan yang akan ditempatkan di cawangan ini untuk membantu pelanggan?

Ya. Duta Digital dan Jurubank Peribadi kami akan ditempatkan di cawangan tersebut.

3. Apakah yang boleh saya lakukan apabila saya perlu melakukan perkhidmatan berkaitan kaunter?

Anda boleh mengunjungi mana-mana cawangan AmBank lain yang berdekatan dengan anda.

4. Apakah yang akan berlaku kepada akaun sedia ada saya apabila transformasi tersebut berkuat kuasa?

Semua nombor dan butiran akaun anda akan kekal tidak berubah.

5. Bolehkah saya terus menggunakan buku cek sedia ada/tidak digunakan selepas transformasi ini?

Anda boleh terus menggunakan cek sedia ada/tidak digunakan kerana tiada perubahan pada nombor akaun anda.

6. Bagaimanakah cara saya memohon buku cek baharu?

Untuk kemudahan yang lebih baik, anda digalakkan untuk memohon buku cek baharu melalui AmOnline. Sebagai alternatif, anda boleh memohon di cawangan berdekatan.

7. Bolehkah saya melakukan sebarang transaksi cek di Kiosk Jualan ini?

Tidak. Anda perlu pergi ke cawangan berdekatan atau mana-mana cawangan AmBank yang lain.

8. Bolehkah saya terus menggunakan Kad Debit saya?

Ya, tiada perubahan kepada penggunaan Kad Debit.

9. Apakah yang akan berlaku kepada pembayaran kad kredit saya, bayaran balik/bayaran pinjaman/pembiayaan rumah saya, dll.?

Tidak terkesan kerana anda boleh membuat pembayaran balik/pembayaran anda di cawangan sedia ada, cawangan utama atau melalui arahan tetap (untuk akaun AmBank sedia ada), Pindahan Antara Bank melalui AmOnline dan Mesin Layan Diri yang terletak di mana-mana cawangan kami.

10. Apakah yang akan berlaku kepada arahan tetap saya untuk pembayaran kad kredit, bayaran balik/bayaran pinjaman/pembiayaan rumah saya, dsb.?

Tidak terkesan pada arahan tetap anda kerana tiada perubahan pada nombor akaun anda.

11. Permohonan pinjaman konsumen/kad kredit saya masih menunggu kelulusan. Adakah transformasi ini akan menjejaskan masa pusing ganti permohonan dan pemprosesan saya?

Transformasi ini tidak akan menjejaskan permohonan pinjaman/kad kredit. Masa pusing ganti akan tetap sama.

12. Adakah saya dibenarkan menyemak akaun saya dan melakukan transaksi di semua cawangan AmBank untuk akaun tanpa buku simpanan saya?

Ya, anda dibenarkan. Pelanggan perlu mengemukakan ID (IC/Pasport) untuk tujuan pengesahan di cawangan. Pelanggan juga boleh mendapatkan butiran transaksi melalui ePenyata melalui AmOnline tanpa sebarang kos.

13. Siapakah yang boleh saya hubungi sekiranya saya mempunyai sebarang pertanyaan?

Duta Digital dan Jurubank Peribadi boleh membantu anda berkenaan sebarang soalan yang anda kemukakan. Sebagai alternatif, anda boleh menghubungi Pusat Panggilan kami melalui 03-2178 8888, beroperasi setiap hari dari pukul 7.00 pagi hingga 11.00 malam.