

# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQs)

Version: 2 April 2026

---

## Temporary Disruption of All Services Due to Scheduled System Maintenance of AmBank Production Data Centre

### **Q1. What is this exercise all about?**

It is a scheduled System Maintenance of AmBank Production Data Centre which will be conducted in four phases on 2 and 3 May 2026, 13 June 2026 and 15 August 2026. To facilitate this, all of our banking services will be temporarily disrupted.

### **Q2. What services will be disrupted during the scheduled system maintenance exercise?**

All banking services will be impacted during the exercise as listed below:

Impacted Services	Disruption Period			
	Phase 1	Phase 2	Phase 3	Phase 4
All banking channels and support services	Saturday, 2 May 2026, 12.00 midnight until 9.00 a.m.	Sunday, 3 May 2026 12.00 midnight until 9.00 a.m.	Saturday, 13 June 2026, 12.00 midnight until 6.00 a.m.,	Saturday, 15 August 2026, 12.00 midnight until 9.00 a.m.

### **Q3. How will the unavailability of all services affect me as an AmBank customer?**

Customers will be unable to perform any banking transactions during the temporarily disruption.

### **Q4. Are there any alternatives services or channels for me to conduct my banking activities during the service disruption period?**

No. We advise you to plan your banking activities accordingly.

## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQs)

Version: 2 April 2026

---

### **Q5. Who should I contact if I have any banking enquiry during the service disruption period?**

Should you require any assistance, you may call our Contact Centre at 03-2178 8888, which operates daily from 7.00 a.m. to 11.00 p.m.

### **Q6. Will my AmBank Debit Card/Credit Card/-i usage be affected due to the service disruption?**

Yes. You may resume your AmBank Debit Card/Credit Card/-i usage after the scheduled maintenance exercise.

### **Q7. What if I need to perform an immediate transaction during the system downtime?**

We advise you to plan your banking activities accordingly prior to the service disruption period.

### **Q8. Will my loan/financing//bill payment be disrupted at ATMs/CRMs during the service disruption?**

Yes. Hence, we advise you to plan your banking activities accordingly prior to the service disruption period.

### **Q9. Can I use AmOnline to make online transactions?**

No. We advise you to plan your banking activities accordingly prior to the service disruption period.

### **Q10. I need to pay for my loan/financing/Credit Card/-i and I always pay via AmBank ATM. My due date is today and the ATMs are down. What should I do?**

The maintenance window is scheduled from 12.00 midnight to 9.00 a.m., which falls outside normal banking hours. We advise you to plan your banking activities accordingly prior to the service disruption period.

## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQs)

Version: 2 April 2026

---

**Q11. I always deposit my cheques using AmBank Cheque Deposit Machines (CQM). Can it be done during the system downtime?**

No. We advise you to plan your banking activities accordingly prior to the service disruption period.

**Q12. My Debit Card is lost/stolen/missing. Can I still report to block the card?**

Yes. Please call our Contact Centre at 03-2178 8888 immediately for assistance.

**Should you have any further queries, kindly call our Contact Centre at 03-2178 8888 which is operational daily from 7.00 a.m. to 11.00 p.m.**

## SOALAN LAZIM

Version: 2 April 2026

### Gangguan Sementara Semua Perkhidmatan Disebabkan Penyelenggaraan Sistem Berjadual Pusat Pengeluaran Data AmBank

#### **S1. Apakah pelaksanaan ini?**

Ia merupakan Penyelenggaraan Sistem Berjadual Pusat Pengeluaran Data AmBank yang akan dilaksanakan dalam empat fasa pada 2 dan 3 Mei 2026, 13 Jun 2026 dan 15 Ogos 2026. Bagi membolehkan pelaksanaannya, semua perkhidmatan perbankan kami akan mengalami gangguan sementara.

#### **S2. Apakah perkhidmatan yang akan terganggu semasa penyelenggaraan sistem tersebut?**

Semua perkhidmatan akan terjejas semasa pelaksanaan tersebut seperti yang disenaraikan di bawah:

Perkhidmatan Terjejas	Tempoh Gangguan			
	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4
• Kesemua saluran perbankan serta perkhidmatan sokongan	12.00 tengah malam hingga 9.00 a.m., Saturday, 2 May 2026	12.00 tengah malam hingga 9.00 a.m., Sunday, 3 May 2026	12.00 tengah malam hingga 6.00 a.m., Saturday, 13 June 2026	12.00 tengah malam hingga 9.00 a.m., Saturday, 15 August 2026

#### **S3. Bagaimanakah gangguan semua perkhidmatan tersebut akan memberi kesan kepada saya sebagai pelanggan AmBank?**

Semua transaksi berkaitan ATM/CRM, transaksi Kad Debit di ATM/CRM yang dikendalikan oleh Bank lain, Daftar Masuk Kali Pertama Kad Kredit dan Penukaran PIN Kad Kredit melalui AmOnline tidak akan berfungsi di sepanjang tempoh gangguan sistem.

## SOALAN LAZIM

Version: 2 April 2026

---

**S4. Adakah akan terdapat perkhidmatan atau saluran alternatif untuk saya melakukan aktiviti perbankan saya semasa tempoh gangguan perkhidmatan tersebut?**

Tidak. Kami menasihatkan anda agar merancang aktiviti perbankan anda dengan sewajarnya.

**S5. Siapa yang boleh saya hubungi jika saya mempunyai sebarang pertanyaan mengenai perbankan semasa tempoh gangguan perkhidmatan tersebut?**

Sekiranya anda memerlukan sebarang bantuan, anda boleh menghubungi Pusat Panggilan kami melalui 03-2178 8888, yang beroperasi setiap hari dari pukul 7.00 pagi hingga 11.00 malam.

**S6. Adakah penggunaan Kad Debit/Kad Kredit/-i AmBank saya akan terjejas akibat gangguan perkhidmatan tersebut?**

Ya. Anda boleh menggunakan semula Kad Debit/Kad Kredit/-i AmBank anda selepas pelaksanaan penyelenggaraan berjadual tersebut.

**S7. Bagaimana jika saya perlu melakukan transaksi segera semasa gangguan sistem?**

Kami menasihatkan anda agar merancang aktiviti perbankan anda dengan sewajarnya sebelum tempoh gangguan perkhidmatan tersebut.

**S8. Adakah pembayaran pinjaman/pembiayaan/bil saya akan terganggu di ATM/CRM semasa gangguan perkhidmatan tersebut?**

Ya. Oleh itu, Kami menasihatkan anda agar merancang aktiviti perbankan anda dengan sewajarnya sebelum tempoh gangguan perkhidmatan tersebut.

## SOALAN LAZIM

Version: 2 April 2026

---

**S9. Bolehkah saya menggunakan AmOnline untuk melakukan transaksi dalam talian?**

Tidak. Kami menasihatkan anda agar merancang aktiviti perbankan anda dengan sewajarnya sebelum tempoh gangguan perkhidmatan tersebut.

**S10. Saya perlu membayar untuk pinjaman/pembiayaan/Kad Kredit/-i saya dan saya sentiasa membayar melalui ATM AmBank. Tarikh akhir saya adalah hari ini dan ATM tidak berfungsi. Apakah yang patut saya lakukan?**

Tempoh penyelenggaraan dijadualkan dari pukul 12.00 tengah malam hingga 9.00 pagi, iaitu di luar waktu perbankan biasa. Kami menasihatkan anda agar merancang aktiviti perbankan anda dengan sewajarnya sebelum tempoh gangguan perkhidmatan tersebut.

**S11. Saya selalu mendepositkan cek saya menggunakan Mesin Deposit Cek (CQM) AmBank. Bolehkah ianya dilakukan semasa gangguan sistem tersebut?**

Tidak. Kami menasihatkan anda agar merancang aktiviti perbankan anda dengan sewajarnya sebelum tempoh gangguan perkhidmatan tersebut.

**S12. Kad Debit saya telah hilang/dicuri/tidak ditemui. Adakah saya masih boleh melaporkan untuk menyekat kad tersebut?**

Ya. Sila hubungi Pusat Panggilan kami melalui 03-2178 8888 dengan segera untuk mendapatkan bantuan.

**Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan lanjut, sila hubungi Pusat Panggilan kami melalui 03-2178 8888 yang beroperasi setiap hari dari pukul 7.00 pagi hingga 11.00 malam.**