

Consolidation and Relocation of AmBank Branches Exercise
FREQUENTLY ASKED QUESTIONS TO ADDRESS CUSTOMERS' CONCERNS

1. Why is this branch being consolidated?

For your information, AmBank Jalan Rugayah branch has been closed since 24 September 2021 as the structure of the building was deemed unsafe for operation. Since the closure, AmBank Jalan Rugayah's customers have been served by AmBank Jalan Rahmat which is located 1.6km away. As a result of this, there has been a rapid increase in the number of customers migrating to online banking and a sharp growth in online banking transactions. In view of this, there is a need for the branches to be consolidated to ensure better efficiency and service for our customers from both locations.

2. Why is the consolidated branch being relocated?

Due to the consolidation of AmBank Jalan Rugayah and AmBank Jalan Rahmat customer bases, AmBank intends to introduce a refreshed banking concept and location to better serve this enlarged customer base, with dedicated customer parking and easy access to customers.

3. Will AmBank Jalan Rugayah be reopened or relocated to a different location?

AmBank Jalan Rugayah has been consolidated with AmBank Jalan Rahmat. The consolidated branch will be relocated to a new location under the relocation exercise where you may continue transacting with AmBank with no issues.

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

Announcements 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.

5. Will I be given new account numbers when AmBank moves my accounts to the new home branch?

All your account numbers will remain unchanged.

6. 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.

7. 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 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.

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

The banking hours will be the same.

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

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

10. 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.

11. Will I be able to perform my usual banking transactions after the consolidation/relocation?

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

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

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

13. 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. 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.

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

Of course. You will continue to enjoy the same priority service at the new home branch. Priority Banking customers will be assigned with a new Relationship Manager.

15. 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.

16. 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.

17. 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.

18. Can I continue to use my Debit Card?

Yes, you may.

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

The existing Bank's charges will apply.

20. 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.

21. 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.

22. 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.

Aktiviti Penggabungan dan Pemindahan Cawangan AmBank
SOALAN LAZIM UNTUK MENANGANI KEBIMBANGAN PELANGGAN

1. Mengapakah cawangan ini digabungkan?

Untuk makluman anda, cawangan AmBank Jalan Rugayah telah ditutup semenjak 24 September 2021 kerana struktur bangunan tersebut dianggap tidak selamat untuk beroperasi. Sejak penutupan itu, pelanggan AmBank Rugayah telah dilayan oleh AmBank Jalan Rahmat yang terletak 1.6km dari situ. Justeru itu, terdapat peningkatan yang tinggi dalam bilangan pelanggan yang berhijrah ke perbankan dalam talian dan pertumbuhan yang mendadak dalam transaksi perbankan dalam talian. Oleh yang demikian, terdapat keperluan untuk menyatukan cawangan tersebut bagi memastikan kecekapan dan perkhidmatan yang lebih tinggi terhadap pelanggan dari kedua-dua lokasi.

2. Mengapakah cawangan yang telah digabungkan ini akan dipindahkan?

Disebabkan oleh penggabungan bilangan pelanggan AmBank Jalan Rugayah dan AmBank Jalan Rahmat, AmBank berhasrat untuk memperkenalkan konsep perbankan dan lokasi yang diperbaharui bagi memberi perkhidmatan yang lebih baik kepada bilangan pelanggan kami yang telah berkembang, dengan kemudahan tempat letak kenderaan pelanggan yang khusus dan akses mudah kepada pelanggan.

3. Adakah AmBank Jalan Rugayah akan dibuka semula atau dipindahkan ke lokasi yang lain?

AmBank Jalan Rugayah telah digabungkan dengan AmBank Jalan Rahmat. Cawangan yang telah digabungkan ini akan dipindahkan ke lokasi baharu di bawah aktiviti pemindahan di mana anda boleh terus melakukan transaksi dengan AmBank tanpa sebarang kesulitan.

4. Bagaimanakah pelanggan akan dimaklumkan mengenai kemajuan aktiviti penggabungan?

Pengumuman akan disiarkan melalui laman sesawang kami dan notis juga akan dipaparkan di premis cawangan tersebut untuk memaklumkan kepada pelanggan yang berkunjung mengenai pelaksanaan dan tarikh penggabungan.

5. Adakah saya akan diberikan nombor akaun baharu apabila AmBank memindahkan akaun saya ke cawangan asal baharu?

Semua nombor akaun anda akan kekal tidak berubah.

6. 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.

7. Saya adalah pengguna Perbankan Internet AmOnline. Adakah saya masih boleh melihat akaun saya dalam talian selepas akaun saya 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.

8. Adakah waktu perbankan di cawangan asal baharu/lokasi baharu akan berbeza?

Waktu perbankan akan tetap sama.

9. 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.

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

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

11. Adakah saya boleh melakukan transaksi perbankan biasa saya selepas penggabungan/pemindahan?

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

12. Adakah dasar dan prosedur di cawangan tersebut akan kekal sama?

Ya, sudah tentu. Amalan dan prosedur adalah diseragamkan di semua cawangan AmBank.

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

14. 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.

15. 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.

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

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

17. 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.

18. Bolehkah saya terus menggunakan Kad Debit saya?

Ya, boleh.

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

Caj Bank sedia ada akan dikenakan.

20. 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.

21. Permohonan pinjaman pengguna/Kad Kredit 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 pemprosesan akan tetap sama.

22. 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, memandangkan majoriti daripada perkhidmatan cawangan kami juga tersedia secara dalam talian atau melalui Aplikasi Perbankan Mudah Alih AmOnline kami.

