

**SOALAN LAZIM UNTUK MENANGANI KEBIMBANGAN PELANGGAN  
- AKTIVITI PENGGABUNGAN CAWANGAN AMBANK**

**1. Mengapakah cawangan asal saya diberhentikan operasinya?**

**Mengapakah cawangan ini digabungkan?**

Kami sentiasa mengkaji saluran rangkaian kami serta produk dan perkhidmatan yang ditawarkan untuk disesuaikan dengan perubahan dalam keperluan pelanggan. Terdapat peningkatan yang tinggi dalam bilangan pelanggan yang berhijrah ke perbankan dalam talian dan pertumbuhan yang mendadak dalam transaksi perbankan dalam talian. Penggunaan saluran digital juga telah semakin meningkat akibat dorongan situasi wabak yang berpanjangan. Oleh yang demikian, terdapat keperluan untuk menyatukan cawangan bagi memastikan kecekapan yang lebih tinggi sambil kami terus melabur dalam perbankan digital demi memenuhi perubahan ini dan bergerak ke arah kehadiran digital yang lebih menyerlah.

**2. Adakah saya akan mendapat nombor akaun baharu apabila anda memindahkan akaun saya ke cawangan asal baharu?**

Semua nombor akaun anda akan kekal tidak berubah.

**3. 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.

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

**5. Adakah waktu perbankan di cawangan asal baharu akan berbeza?**

Waktu perbankan akan tetap sama.

**6. 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.

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

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

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

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

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

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

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

**11. 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.

**12. 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 dan butirannya akan dihantar dalam masa terdekat, sebelum penyatuan cawangan semasa.

**13. Bagaimanakah pelanggan akan dimaklumkan mengenai kemajuan proses penggabungan?**

Surat akan dihantar kepada semua pelanggan yang terjejas sebelum penggabungan untuk memaklumkan kepada mereka mengenai aktiviti tersebut. Pengumuman sesawang akan disiarkan di laman sesawang kami dan notis juga akan dipaparkan di premis cawangan untuk memaklumkan kepada pelanggan yang berkunjung mengenai pelaksanaan dan tarikh penggabungan.

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

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

**15. Bolehkah saya terus menggunakan buku cek sedia ada/tidak digunakan lagi selepas penggabungan ini?**

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

**16. Bolehkah saya terus menggunakan Kad Debit saya?**

Ya, boleh.

**17. Adakah terdapat sebarang caj berulang pada yuran tahunan Kad Debit?**

Caj Bank sedia ada akan dikenakan.

**18. 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.

**19. Permohonan pinjaman/kad kredit pengguna 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 penyelesaian akan tetap sama.

**20. Saya kerap melawat 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, kerana majoriti daripada perkhidmatan cawangan kami juga tersedia dalam talian atau melalui Aplikasi Perbankan Mudah Alih AmOnline kami.