Frequently Asked Question (FAQ) on Mobile Online Account Opening (MOAO)

<table>
<tr><th>No.</th><th>Question and Answer</th><th>Remarks</th></tr>
<tr><td colspan="3">Section: Getting to Know MOAO</td></tr>
<tr><td>1</td><td>What is Mobile OAO (MOAO)?

i. MOAO is Agrobank’s Mobile Online Account Opening platform, allowing Malaysian citizens aged 18 and above to open an account digitally using their smartphone without visiting a branch. This service is available from 4.01 AM until 11.30 PM Malaysia time.</td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td>Who can use MOAO?

i. Only Malaysians aged 18 and above with a valid MyKad can use the platform to open an account.
ii. MyTentera/MyKid/MyPR is not accepted.
iii. Please note that this facility only supports the opening of savings accounts, term deposit accounts, and enrolling into SahabatAgro for Malaysian individuals aged 18 and above only.</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>What are the types of accounts offered for online account opening and the minimum initial deposit?

<table>
<tr><th>Account Type</th><th>Product Name</th><th>Minimum Initial Deposit</th></tr>
<tr><td>Savings / Giro Account</td><td>AgroTani-i PLUS, AgroPerdana-i</td><td>RM 20</td></tr>
<tr><td>Term Deposit</td><td>AgroPrimaS</td><td>RM 500</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>Where can I access MOAO?

i. You may access Agrobank corporate website, navigate to Online Account Opening, and scan the QR code according to your smartphone operating system. Please follow the next step display on your smartphone.
ii. If you have downloaded the Agrobank AGRONet app, simply launch the app and click on the OAO icon located at the bottom of the screen.</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Section: Account Opening Process</td></tr>
<tr><td>5</td><td>What is the pre-requisite to open an account via MOAO?

i. A valid MyKad.
ii. A smartphone (with Internet) and an enabled camera to perform a video selfie for eKYC.
iii. A bank account under your own name with another registered bank in Malaysia to perform online transactions for savings and term deposits. Please note that using an account not under your name will result in the account not being created.</td><td></td></tr>
<tr><td>6</td><td>How long does it take to open an account?

i. The process typically takes approximately 10 minutes to complete.</td><td></td></tr>
</table>

7	**What happens if there is a connection issue during the application or I drop my application in the middle?** i. Whenever you opt out from an application after receiving a 6-digit OTP due to connectivity issues or self-initiated interruption, you can continue your application within 7 days. ii. Your application will be saved until the last page of your completed information, and you will receive an SMS reminder to complete your application within 7 days. iii. Please note that you will not be able to complete your application after 7 days.	
8	**Will I receive my debit card upon completing the application?** i. Please note if customers wish to apply for a debit card, they must visit the same branch selected during the account opening process. ii. There will be a fee for debit card issuance at the branch. iii. There is no debit card issuance or delivery upon completing the account online via Mobile OAO.	
9	**Is there any charges or service fee to use Mobile OAO?** i. There are no charges or fees imposed on customers for using Mobile OAO. ii. Please note that initial deposit is not consider a fee to use Mobile OAO as this is a requirement to open a deposit.	
Section: Verification & Approval		
10	**How do I know if my online application is successful?** i. Upon successful online application, customers will receive an SMS and an email. ii. In the email, customers can find information on their account, SahabatAgro, and an encrypted copy of their application form. The password to access this form is also included.	
11	**What happens if my application is rejected?** There are 2 scenarios where an application can be rejected: i. Due to background checking against the relevant laws. ii. Unable to perform the initial deposit from another bank under the customer's own name. In either scenario, customers will receive an error screen from Mobile OAO and an SMS notification if the background check fails.	
Section: AGRONet Registration		
12	**Can I register for AGRONet?** i. Yes, customers will be able to register for AGRONet upon successful online account opening application. ii. Please note that this registration does not entitle customers to perform any online transactions as it will still be subject to a cooling-off period.	

13	**What do I need to register for AGRONet?** i. There is no pre-requisite to register AGRONet. Customers will only need to comply with the currently enforced Agrobank username and password policy.	
14	**Is there any restriction using AGRONet immediately after the registration?** i. Yes. Please note that this registration does not entitle customers to perform any online transactions as it will still be subject to a cooling-off period.	
Section: Debit Card Application		
15	**Where and how do I apply for a Debit Card?** i. You may apply for your debit card by visiting the branch you have selected during your online account opening process. ii. There will be a fee for debit card issuance at the branch. iii. If you have forgotten your selected branch, simply access your email and locate your copy of the online account opening form in the attachment to know your selected branch.	
16	**Can I apply for a Debit Card Online?** i. We hear you! Please note that this feature is not yet available. Agrobank will announce when this feature is made available.	
Section: Manual Refund		
17	**What details are required from the customer (payee) for a manual refund request?** The details required are: i. Name ii. Bank's name iii. Account Number iv. Amount v. Date & Time	
Section: Miscellaneous		
18	**Can an account opened via Mobile OAO be closed?** i. Yes, accounts opened via Mobile OAO can be closed. Please visit your preferred branch and follow the steps provided by the CSR/teller.	
19	**How do I activate AGRONet after my AGRONet registration?** i. At this point, the Agrobank Contact Centre Customer will need to verify the customer via phone call within 3 working days. ii. Upon successful verification, customer will need to wait for a 12-hour cooling-off period.	

20	**Why is there no information on my Term Deposit account in my AGRONet app, which I applied via Mobile OAO?** We hear you! Please be informed that as of now, you may view your term deposit details by logging into the AGRONet website.	

Soalan Lazim (FAQ) mengenai Pembukaan Akaun Secara Dalam Talian Mudah Alih (MOAO)

<table>
<tr><th>No.</th><th>Soalan dan Jawapan</th><th>Ulasan</th></tr>
<tr><td colspan="3">Bahagian: Mengenali MOAO</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Apakah itu Mobile OAO (MOAO)?

i. MOAO ialah platform Pembukaan Akaun Secara Dalam Talian Mudah Alih Agrobank, yang membolehkan warganegara Malaysia berumur 18 tahun ke atas membuka akaun secara digital menggunakan telefon pintar mereka tanpa perlu ke cawangan. Perkhidmatan ini tersedia dari jam 4.01 pagi hingga 11.30 malam waktu Malaysia.</td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td>Siapakah yang boleh menggunakan MOAO?

i. Hanya warganegara Malaysia berumur 18 tahun ke atas dengan MyKad yang sah boleh menggunakan platform ini untuk membuka akaun.
ii. MyTentera/MyKid/MyPR tidak diterima.
iii. Sila ambil perhatian bahawa kemudahan ini hanya menyokong pembukaan akaun simpanan, akaun deposit tetap, dan pendaftaran ke dalam SahabatAgro bagi individu Malaysia berumur 18 tahun ke atas sahaja.</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>Apakah jenis akaun yang ditawarkan untuk pembukaan akaun dalam talian dan deposit permulaan minimum?

<table>
<tr><th>Jenis Akaun</th><th>Nama Produk</th><th>Deposit Permulaan Minimum</th></tr>
<tr><td>Akaun Simpanan / Giro</td><td>AgroTani-i PLUS, AgroPerdana-i</td><td>RM 20</td></tr>
<tr><td>Deposit Tetap</td><td>AgroPrimaS</td><td>RM 500</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>Di mana saya boleh mengakses MOAO?

i. Anda boleh mengakses laman web korporat Agrobank, navigasi ke Pembukaan Akaun Dalam Talian, dan imbas kod QR mengikut sistem operasi telefon pintar anda. Sila ikuti langkah seterusnya yang dipaparkan pada telefon pintar anda.
ii. Sekiranya anda telah memuat turun aplikasi Agrobank AGRONet, lancarkan aplikasi tersebut dan klik ikon OAO yang terletak di bahagian bawah skrin.</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Bahagian: Proses Pembukaan Akaun</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Apakah keperluan sebelum membuka akaun melalui MOAO?

i. MyKad yang sah.
ii. Telefon pintar (dengan akses Internet) dan kamera yang berfungsi untuk melakukan swafoto video bagi eKYC.
iii. Akaun bank atas nama sendiri dengan bank berdaftar lain di Malaysia untuk melakukan transaksi dalam talian bagi akaun simpanan dan deposit tetap.</td><td></td></tr>
</table>

	Sila ambil perhatian bahawa menggunakan akaun yang bukan atas nama anda akan menyebabkan akaun tidak dapat dibuka.	
6	**Berapa lama masa yang diambil untuk membuka akaun?** i. Proses ini biasanya mengambil masa lebih kurang 10 minit untuk diselesaikan.	
7	**Apakah yang berlaku jika terdapat isu sambungan atau saya keluar dari permohonan sebelum selesai?** i. Sekiranya anda keluar daripada permohonan selepas menerima OTP 6 digit disebabkan isu sambungan atau gangguan yang dilakukan sendiri, anda boleh meneruskan permohonan anda dalam tempoh 7 hari. ii. Permohonan anda akan disimpan sehingga halaman terakhir maklumat yang telah dilengkapkan, dan anda akan menerima peringatan melalui SMS untuk melengkapkan permohonan dalam tempoh 7 hari. iii. Sila ambil perhatian bahawa anda tidak akan dapat melengkapkan permohonan selepas 7 hari.	
8	**Adakah saya akan menerima kad debit selepas melengkapkan permohonan?** i. Sekiranya pelanggan ingin memohon kad debit, mereka perlu mengunjungi cawangan yang dipilih semasa proses pembukaan akaun. ii. Bayaran akan dikenakan untuk pengeluaran kad debit di cawangan. iii. Tiada penghantaran atau pengeluaran kad debit secara dalam talian melalui MOAO.	
9	**Adakah terdapat sebarang caj atau yuran perkhidmatan untuk menggunakan MOAO?** i. Tiada caj atau yuran yang dikenakan kepada pelanggan untuk menggunakan Mobile OAO. ii. Sila ambil perhatian bahawa deposit permulaan bukan dianggap sebagai yuran untuk menggunakan Mobile OAO, sebaliknya ia adalah keperluan untuk membuka akaun deposit.	
Bahagian: Pengesahan & Kelulusan		
10	**Bagaimana saya tahu jika permohonan dalam talian saya berjaya?** i. Setelah permohonan dalam talian berjaya, pelanggan akan menerima SMS dan e-mel. ii. Dalam e-mel tersebut, pelanggan boleh mendapatkan maklumat mengenai akaun mereka, SahabatAgro, serta salinan borang permohonan yang telah disulitkan. Kata laluan untuk mengakses borang ini turut disertakan.	
11	**Apakah yang berlaku jika permohonan saya ditolak?** Terdapat dua situasi di mana permohonan boleh ditolak: i. Disebabkan semakan latar belakang terhadap undang-undang yang berkaitan.	

	ii. Gagal melakukan deposit permulaan daripada bank lain atas nama pelanggan sendiri. Dalam kedua-dua situasi, pelanggan akan menerima paparan ralat daripada Mobile OAO serta notifikasi SMS jika semakan latar belakang gagal.	
Bahagian: Pendaftaran AGRONet		
12	**Bolehkah saya mendaftar untuk AGRONet?** i. Ya, pelanggan boleh mendaftar untuk AGRONet selepas berjaya membuka akaun dalam talian. ii. Sila ambil perhatian bahawa pendaftaran ini tidak membolehkan pelanggan melakukan sebarang transaksi dalam talian kerana ia masih tertakluk kepada tempoh bertenang.	
13	**Apakah yang diperlukan untuk mendaftar AGRONet?** i. Tiada keperluan khusus untuk mendaftar AGRONet. Pelanggan hanya perlu mematuhi dasar nama pengguna dan kata laluan Agrobank yang sedang dikuatkuasakan.	
14	**Adakah terdapat sekatan penggunaan AGRONet sejurus selepas pendaftaran?** i. Ya. Sila ambil perhatian bahawa pendaftaran ini tidak membolehkan pelanggan melakukan sebarang transaksi dalam talian kerana ia masih tertakluk kepada tempoh bertenang.	
Bahagian: Permohonan Kad Debit		
15	**Di mana dan bagaimana saya boleh memohon Kad Debit?** i. Anda boleh memohon kad debit dengan mengunjungi cawangan yang telah anda pilih semasa proses pembukaan akaun dalam talian. ii. Bayaran akan dikenakan untuk pengeluaran kad debit di cawangan. iii. Jika anda terlupa cawangan yang dipilih, sila akses e-mel anda dan cari salinan borang pembukaan akaun dalam talian yang dilampirkan untuk mengetahui cawangan yang telah dipilih.	
16	**Bolehkah saya memohon Kad Debit secara dalam talian?** i. Kami mendengar permintaan anda! Sila ambil perhatian bahawa ciri ini masih belum tersedia. Agrobank akan mengumumkan apabila ciri ini boleh digunakan.	
Bahagian: Pemulangan Wang Secara Manual		
17	**Apakah butiran yang diperlukan daripada pelanggan (penerima bayaran) bagi permohonan pemulangan wang secara manual?** Maklumat yang diperlukan adalah: i. Nama ii. Nama bank iii. Nombor akaun iv. Amaun	

	v. Tarikh & Masa	
Bahagian: Pelbagai		
18	**Bolehkah akaun yang dibuka melalui Mobile OAO ditutup?** i. Ya, akaun yang dibuka melalui Mobile OAO boleh ditutup. Sila kunjungi cawangan pilihan anda dan ikuti langkah-langkah yang disediakan oleh pegawai perkhidmatan pelanggan (CSR) atau juruwang.	
19	**Bagaimana saya boleh mengaktifkan AGRONet selepas pendaftaran AGRONet saya?** i. Pada ketika ini, pasukan Pusat Panggilan Agrobank perlu mengesahkan pelanggan melalui panggilan telefon dalam tempoh **3 hari bekerja**. ii. Setelah pengesahan berjaya, pasukan CRM perlu memaklumkan pelanggan untuk menunggu tempoh **bertenang selama 12 jam**.	
20	**Mengapa tiada maklumat mengenai akaun Deposit Tetap saya dalam aplikasi AGRONet, yang saya mohon melalui Mobile OAO?** Kami mendengar maklum balas anda! Sila ambil perhatian bahawa buat masa ini, anda boleh melihat butiran deposit tetap anda dengan log masuk ke **laman web AGRONet**.	