

FAQ SYSTEM DOWN (1st May 2025) 5:00 AM – 4:00 PMSOALAN LAZIM SISTEM PERKHIDMATAN TERGENDALA (1st Mei 2025) 5:00 Pagi -4:00 Petang

No	Question	Answer
1	Why can't I perform ATM, CICO, CDM and Internet banking transactions? <i>Mengapa saya tidak boleh melakukan transaksi perbankan ATM, CICO, CDM dan Internet?</i>	The ATM, CICO, CDM and Internet banking services are currently unavailable because we are undergoing a system upgrade. This update ensures our systems stay secure, efficient, and up-to-date. <i>Perkhidmatan perbankan ATM, CICO, CDM dan Internet tidak tersedia pada masa ini kerana kami sedang menjalani peningkatan sistem. Kemas kini ini memastikan sistem kami kekal selamat, cekap dan terkini.</i>
2	When will the services be available again? <i>Bilakah perkhidmatan akan kembali berurusan?</i>	We anticipate completing the upgrade by 4 PM on 1st May 2025. All disrupted services will be available again after that time. <i>Kami menjangkakan akan menyelesaikan peningkatan selewat-lewatnya pada pukul 4 petang pada 1 Mei 2025. Semua perkhidmatan yang terganggu akan tersedia semula selepas masa itu.</i>
3	Was there a notification sent out about this downtime? <i>Adakah terdapat pemberitahuan yang dihantar tentang sistem tergendala ini?</i>	Yes, we informed our customers about the scheduled system upgrade and expected downtime through notifications at our branches, bank website and social media channels. <i>Ya, kami memaklumkan pelanggan kami tentang peningkatan sistem berjadual dan jangkaan masa henti melalui pemberitahuan di cawangan kami, laman web bank dan saluran media sosial.</i>
4	Can the downtime be shortened? <i>Bolehkah masa bagi sistem tergendala dipendekkan?</i>	Unfortunately, the system upgrade requires a fixed amount of time to ensure reliability and security. We are committed to resuming services as quickly as possible. <i>Malangnya, peningkatan sistem memerlukan jumlah masa yang tetap untuk memastikan kebolehpercayaan dan keselamatan. Kami komited untuk menyambung semula perkhidmatan secepat mungkin.</i>
5	What services will be unavailable during the upgrade? <i>Apakah perkhidmatan yang tidak tersedia semasa naik taraf?</i>	During the upgrade, all services activation, oversea enrolment, transactions via terminal machine, ATM, CDM, Cash In Cash Out (CICO), Agro Agent, all services under Internet Banking & Mobile Banking and all electronic transactions such as online purchase will be temporarily unavailable. <i>Semasa naik taraf, semua pengaktifan perkhidmatan, pendaftaran luar negara, transaksi melalui mesin terminal, ATM, CDM, Cash In Cash Out (CICO), Agro Agent, semua perkhidmatan Internet Banking & Mobile Banking dan semua transaksi elektronik seperti pembelian dalam talian tidak tersedia buat sementara waktu.</i>

6	Will this upgrade affect my account balance? <i>Adakah peningkatan ini menjejaskan baki akaun saya?</i>	No, your account balances and transaction histories will not be affected by the system upgrade. <i>Tidak, baki akaun dan sejarah transaksi anda tidak akan terjejas oleh peningkatan sistem.</i>
7	What should customers do during the system downtime? <i>Apakah yang perlu dilakukan oleh pelanggan semasa masa henti sistem?</i>	We apologize for the inconvenience, and we appreciate your patience and understanding. We highly advise you to plan your financial needs ahead. <i>Kami memohon maaf atas kesulitan ini, dan kami menghargai kesabaran dan pemahaman anda. Kami sangat menasihati anda untuk merancang keperluan kewangan anda lebih awal.</i>
8	Can I make withdrawals at other Bank ATMs using my Agrobank card while the system is offline? <i>Bolehkah saya membuat pengeluaran di ATM Bank lain menggunakan kad Agrobank semasa sistem di luar talian?</i>	Withdrawals cannot be made during the system downtime, even at other Bank ATMs. <i>Pengeluaran tidak boleh dibuat semasa sistem tidak berfungsi, walaupun di ATM Bank lain.</i>
9	I urgently need cash, but my only bank account is with Agrobank. What should I do? <i>Saya memerlukan wang tunai dengan segera, tetapi satu-satunya akaun bank saya ialah dengan Agrobank. Apa yang patut saya buat?</i>	Unfortunately, no transactions can be performed during the downtime. We understand the inconvenience and are working to restore services as quickly as possible. We highly advise you to plan your financial needs ahead. <i>Malangnya, tiada urusan niaga boleh dilakukan semasa waktu henti. Kami memahami kesulitan dan sedang berusaha untuk memulihkan perkhidmatan secepat mungkin. Kami sangat menasihati anda untuk merancang keperluan kewangan anda lebih awal.</i>
10	Can I transfer my money from Agrobank account to other bank account? <i>Bolehkah saya memindahkan wang saya dari akaun Agrobank ke akaun bank lain?</i>	Transfers cannot be completed until the system is back online. We appreciate your patience during this period. We highly advise you to plan your financial needs ahead. <i>Pemindahan tidak boleh diselesaikan sehingga sistem kembali dalam talian. Kami menghargai kesabaran anda sepanjang tempoh ini. Kami sangat menasihati anda untuk merancang keperluan kewangan anda lebih awal.</i>
11	Why can't I use PayWave, QR and make online purchases? <i>Mengapa saya tidak boleh menggunakan PayWave, QR dan membuat pembelian dalam talian?</i>	All electronic transactions, including PayWave, QR and online purchases, are temporarily disabled during the upgrade. <i>Semua transaksi elektronik, termasuk PayWave, QR dan pembelian dalam talian, dilumpuhkan buat sementara waktu semasa naik taraf.</i>
12	I'm currently overseas and my debit card cannot be used, but it was fine	Unfortunately, transactions, including those from overseas, cannot be processed during the

	yesterday. What should I do? <i>Saya kini berada di luar negara dan kad debit saya tidak boleh digunakan, tetapi ia baik semalam. Apa yang patut saya buat?</i>	downtime. We apologize for any inconvenience and are working diligently to resolve this. <i>Malangnya, urusan niaga, termasuk yang dari luar negara, tidak dapat diproses semasa waktu henti. Kami memohon maaf atas sebarang kesulitan dan sedang berusaha dengan gigih untuk menyelesaikannya.</i>
13	How do I make a financing payment during the downtime, and will there be late fees? <i>Bagaimanakah cara saya membuat pembayaran pembiayaan semasa waktu henti, dan adakah yuran lewat akan dikenakan?</i>	Transfers cannot be completed until the system is back online. We appreciate your patience during this period. We highly advise you to plan your financing payment ahead. <i>Pemindahan tidak boleh dilakukan sehingga sistem kembali dalam talian. Kami menghargai kesabaran anda sepanjang tempoh ini. Kami sangat menasihati anda untuk merancang pembayaran pembiayaan anda lebih awal.</i>
14	My card was lost/ stolen. What should I do? <i>Kad saya hilang/ dicuri. Apa yang patut saya buat?</i>	You have to call Contact Centre hotline as below: <i>Anda perlu menghubungi talian Pusat Perhubungan seperti di bawah:</i> Contact Centre hotline number : <i>Nombor hotline Pusat Perhubungan</i> 1300-88-2476 / 03-20790600 Operating hours : <i>Waktu operasi :</i> Weekdays (Monday to Friday) : 7:00am to 7:00pm Weekends (Saturday & Sunday) and Public Holiday : 9:00am to 7pm Alternative channel for inquiries/complaints : <i>Saluran alternatif untuk pertanyaan/aduan :</i> Email to : customer@agrobank.com.my Facebook : Agrobank Facebook messenger We will assist in blocking your card once the system is back online. Alternatively, you can log in to your internet banking to perform self-service block once its available and please visit the nearest branch for card replacement. <i>Kami akan membantu untuk menyekat kad anda setelah sistem kembali dalam talian. Sebagai alternatif, anda boleh log masuk ke perbankan internet anda untuk melaksanakan blok layan diri sebaik sahaja ia tersedia dan sila lawati cawangan terdekat untuk penggantian kad.</i>

15	Card retains/ damaged. What Should I do? <i>Kad sangkut/rosak. Apa yang perlu saya lakukan?</i>	You have to call Contact Centre hotline as below: <i>Anda perlu menghubungi talian Pusat Perhubungan seperti di bawah:</i> Contact Centre hotline number : <i>Nombor hotline Pusat Perhubungan</i> 1300-88-2476 / 03-20790600 Operating hours : <i>Waktu operasi</i> Weekdays (Monday to Friday) : 7:00am to 7:00pm Weekends (Saturday & Sunday) and Public Holiday : 9:00am to 7pm Alternative channel for inquiries/complaints : <i>Saluran alternatif untuk pertanyaan/aduan :</i> Email to : customer@agrobank.com.my Facebook : Agrobank Facebook messenger We will assist in blocking your card once the system is back online. Alternatively, you can log in to your internet banking to perform self-service block once its available and please visit the nearest branch for card replacement. <i>Kami akan membantu untuk menyekat kad anda setelah sistem kembali dalam talian. Sebagai alternatif, anda boleh log masuk ke perbankan internet anda untuk melaksanakan blok layan diri sebaik sahaja ia tersedia dan sila lawati cawangan terdekat untuk penggantian kad.</i>
16	I have been scammed. What should I do? <i>Saya telah ditipu. Apa yang patut saya buat?</i>	You have to call Contact Centre hotline. 1300882476 for assistance. Alternatively, you may contact National Scam Response Centre (NSRC) at 997 to report. <i>Anda perlu menghubungi talian hotline Pusat Perhubungan. 1300882476 untuk bantuan. Sebagai alternatif, anda boleh menghubungi Pusat Tindak Balas Penipuan Nasional (NSRC) di 997 untuk melaporkan.</i>