

SOALAN-SOALAN LAZIM (EXTERNAL FAQ)

BANK RAKYAT MENAIK TARAF SISTEM PERBANKAN

1. Bilakah sistem perbankan Bank Rakyat tidak dapat digunakan?

Bermula

Jumaat, 9 Oktober 2020 (4:00 pm)

Berakhir

Isnin, 12 Oktober 2020 (12:00 pm)

2. Mengapakah sistem perbankan Bank Rakyat tidak dapat digunakan pada tarikh dan waktu tersebut?

- **Bank Rakyat akan menaik taraf sistem perbankan untuk menyediakan perkhidmatan yang lebih baik pada masa akan datang.**

3. Apa itu *planned downtime*?

- ***Planned downtime* merujuk kepada tempoh sistem perbankan tidak beroperasi sepenuhnya.**

Bermula

Jumaat, 9 Oktober 2020 (4:00 pm)

Berakhir

Isnin, 12 Oktober 2020 (12:00 pm)

4. Mengapakah Bank Rakyat menaik taraf sistem sedia ada kepada sistem baharu?

- **Inisiatif Perbankan Teras (CoBRA) merupakan salah satu projek rintis Bank Rakyat kearah perbankan digital bagi membolehkan pelanggan menikmati pengalaman perbankan terbaik melalui peningkatan sistem automasi berskala tinggi pada masa akan datang.**

5. Apakah jenis perkhidmatan yang tidak boleh digunakan pada tarikh dan waktu tersebut?

- **Perkhidmatan kaunter di semua cawangan Bank Rakyat/Ar-Rahnu**
- **Perbankan Internet (iRakyat)**
- **iBizRakyat**
- **Kad Debit-i**
- **Terminal Layan Diri Bank Rakyat**
 - **Mesin Juruwang Automatik (ATM)**
 - **Mesin Deposit Tunai (CDM)**
 - **Mesin Deposit Duit Syiling (CoDM)**
 - **Mesin Cash-In Cash-Out (CICO)**
- **Ejen Bank (Rakyat Care)**

6. Apakah yang perlu pelanggan lakukan?

- **Pelanggan dinasihatkan untuk merancang segala urusan perbankan sebelum tarikh tersebut.**

7. Adakah cawangan-cawangan Bank Rakyat akan beroperasi?

- Masa operasi bagi semua cawangan bank, Rakyat Xcess, Ar Rahnu X'Change, Rakyat Xcess/X'Change, Auto Finance Centre (AFC), Susulan Berpusat Wilayah (SBW) adalah seperti yang berikut:

Tarikh	Waktu Operasi
Jumaat, 9 Oktober 2020 (kecuali Kelantan dan Terengganu)	9:00 am hingga 4:00 pm
Sabtu, 10 Oktober 2020	Tidak Beroperasi
Ahad, 11 Oktober 2020	Tidak Beroperasi
Isnin, 12 Oktober 2020	Dibuka bermula jam 12:00 pm

8. Adakah pemberitahuan/hebahan awal berhubung peningkatan sistem di Bank Rakyat dimaklumkan kepada pelanggan?

- Ya.
- Hebahan kepada umum akan dibuat bermula pada 14 September 2020. Hebahan akan dibuat melalui medium berikut;

Media Dalam Talian/ <i>Online</i>	Berita Harian
	Harian Metro
	The Star
	Sinar Harian
Lain-lain Media	Media Sosial @mybankrakyat (Facebook, Twitter, Instagram)
	iRakyat
	Notis di Cawangan
	Laman Sesawang Korporat www.bankrakyat.com.my
	ATM, CDM, CICO
	Internal Digital Media (IDM)
	E-mel
	Sistem Pesanan Ringkas (SMS)
	Skrin LED
	Bunting Digital Jalan Rakyat
	Internal Voice Record (IVR)

9. Apakah yang perlu dilakukan sekiranya Kad ATM saya hilang dalam tempoh *planned downtime*?
- Bagi kes kehilangan atau kecurian Kad ATM, pelanggan boleh berhubung terus dengan Pusat Panggilan di talian **1-300-80-5454**
10. Sekiranya saya perlu melakukan transaksi segera dalam tempoh *planned downtime*, apa yang perlu saya lakukan?
- Pelanggan dinasihatkan untuk merancang segala urusan perbankan kerana kesemua transaksi akan tergendala pada tarikh dan waktu tersebut.
11. Bagaimana sekiranya ada pertanyaan berhubung perkhidmatan dan produk Bank Rakyat sepanjang tempoh *planned downtime*?
- Pelanggan boleh menghubungi;
 - Pusat Panggilan di talian: **1-300-80-5454**
 - E-mel: **telerakyat@bankrakyat.com.my**
 - Layari: **www.bankrakyat.com.my**
12. Bagaimana Bank Rakyat memaklumkan kepada pelanggan bahawa sistem perbankan Bank Rakyat telah beroperasi semula?
- Pelanggan Bank Rakyat akan dimaklumkan melalui;
 - Semua media rasmi Bank Rakyat
 - Media sosial @mybankrakyat (Facebook, Twitter, Instagram)
 - Notis di cawangan

DEPOSIT – AKAUN SIMPANAN-i / SEMASA-i / BERJANGKA-i

13. Bagaimana sekiranya Akaun Deposit-i Berjangka (TD) saya matang semasa tempoh *planned downtime*?
- Pengeluaran Akaun Deposit-i Berjangka boleh dilakukan pada Isnin, **12 Oktober 2020 (12:00 pm)**.
 - Pemberian Hibah akan diambil kira.
14. Adakah nombor akaun saya akan berubah selepas naik taraf sistem?
- Ya, akan berubah dari **12 digit kepada 10 digit**.
 - Untuk semakan dan maklumat lanjut, sila hadir ke cawangan berhampiran atau layari perbankan internet iRakyat atau hubungi Pusat Panggilan **1-300-80-5454**.
15. Adakah saya masih boleh menggunakan nombor akaun lama selepas naik taraf sistem?
- Ya, nombor akaun lama masih boleh digunakan sehingga nombor akaun tersebut tidak digunakan.
16. Adakah arahan tetap saya kepada akaun pihak ketiga berubah selepas sistem dinaik taraf?
- Tidak.
17. Adakah arahan tetap saya kepada akaun Bank Rakyat berubah selepas sistem dinaik taraf?
- Tidak. Akaun lama masih boleh digunakan.

18. Bolehkah saya menyemak sejarah akaun CASA saya (tempoh 90 hari) di ibizRAKYAT selepas sistem dinaik taraf?
- **Ya, anda boleh menyemak sejarah akaun anda bermula 10 Oktober. Anda boleh membuat permohonan di cawangan berdekatan jika ingin membuat semakan sebelum tarikh tersebut.**
19. Adakah terdapat perbezaan dalam proses pembayaran secara pukal setelah sistem dinaik taraf?
- **Ya, kami akan meningkatkan perkhidmatan pembayaran secara pukal untuk memberikan kestabilan dan prestasi yang lebih baik kepada pelanggan. Semua pembayaran secara pukal di ibizRAKYAT akan diproses dalam jangka masa maksimum 30 minit setelah pembayaran diserahkan kepada Bank.**
20. Mengapakah dua ID berasingan diperlukan untuk dua peranan yang berbeza (pembuat-pemeriksa) selepas sistem dinaik taraf?
- **Langkah ini diambil untuk memberikan perkhidmatan berdasarkan amalan terbaik industri.**
21. Syarikat saya menggunakan perkhidmatan 1Pay. Apakah yang perlu saya lakukan selepas sistem dinaik taraf?
- **Kesemua pelanggan (bukan individu) 1PAY akan dipindahkan ke perbankan internet ibizRAKYAT. Sila hubungi Pusat Panggilan Bank Rakyat 1300 80 5454 untuk maklumat lanjut.**

PRODUK PEMBIAYAAN

22. Apakah yang perlu saya lakukan sekiranya ingin melanggan produk yang ditawarkan semasa *planned downtime*?
- **Pelanggan boleh membuat sebarang permohonan produk yang ditawarkan secara dalam talian dengan melayari www.bankrakyat.com.my**
 - **Permohonan akan diproses pada 12 Oktober 2020.**
23. Bagaimanakah sekiranya saya mempunyai persoalan berkenaan dengan permohonan pembiayaan saya?
- **Pelanggan boleh menghubungi;**
 - **Pusat Panggilan di talian: 1-300-80-5454**
 - **Emel di telerakyat@bankrakyat.com.my**

KAD KREDIT-i BANK RAKYAT

24. Adakah Kad Kredit-i Bank Rakyat boleh digunakan?
- **Ya, boleh digunakan untuk semua transaksi kad kredit;**
 - **Pembelian di kaunter**
 - **Pembelian atas talian**
 - **Pengeluaran tunai di ATM bank-bank lain yang mempunyai logo Mastercard**
 - **KECUALI pengeluaran tunai di mesin ATM Bank Rakyat**

25. Siapakah yang boleh saya hubungi untuk mendapatkan maklumat tentang Kad Kredit-i?

- Bagi kes kehilangan atau kecurian kad, pelanggan sila hubungi Pusat Kad Bank Rakyat di talian **03-2692 4600**
- Untuk urusan nombor PIN, sila hubungi Pusat Kad Bank Rakyat di talian **03-2693 6880**

26. Bagaimana sekiranya saya hendak mengaktifkan/menukar nombor PIN Kad Kredit-i Bank Rakyat?

- Pengaktifan/pertukaran nombor PIN Kad Kredit-i, boleh dilakukan selepas sistem dinaik taraf.

PAJAK GADAI-i

27. Adakah sebarang transaksi gadaian, penebusan dan bayaran Keuntungan boleh dilakukan semasa tempoh *planned downtime*?

- **Tidak.**

28. Adakah lelongan akan dibuat dalam tempoh *planned downtime*?

- **Tidak.**

29. Sekiranya tarikh matang pembiayaan ialah semasa *planned downtime*, adakah caj keuntungan dikenakan?

- **Tidak. Pelanggan tidak akan dikenakan sebarang caj upah simpan semasa tempoh downtime. Pelanggan dinasihatkan untuk merancang segala urusan perbankan termasuk pembiayaan mereka sebelum tempoh downtime bermula seperti yang dijadualkan.**