



Frequently Asked Questions (FAQ)

Discontinuation of Cash2Home application and its following services.

1. What services are being discontinued?

Alliance Cash2Home App

- On-site account opening
- Prepaid reload services
- Remittance services

Remittance Services via AOP with the selected foreign currencies.

- 1) Bangladesh - BDT
- 2) Sri Lanka - LKR
- 3) Indonesia - IDR
- 4) Philippines - PHP
- 5) Nepal - NPR
- 6) India - INR
- 7) Vietnam - VND
- 8) Myanmar - MMK
- 9) Pakistan - PKR
- 10) Thailand – THB

Apakah perkhidmatan yang akan dihentikan?

a) Aplikasi Alliance Cash2Home

- Pembukaan akaun secara fizikal
- Perkhidmatan tambah nilai prabayar
- Perkhidmatan kiriman wang

b) Perkhidmatan kiriman wang melalui allianceonline portal (AOP) dengan mata wang asing yang disenaraikan di bawah:

- 1) Bangladesh - BDT
- 2) Sri Lanka - LKR



- 3) Indonesia - IDR
- 4) Filipina - PHP
- 5) Nepal - NPR
- 6) India - INR
- 7) Vietnam - VND
- 8) Myanmar - MMK
- 9) Pakistan - PKR
- 10) Thailand – THB

- 2. What should customers do if they wish to access prepaid reload services?**
Customers are required to register for allianceonline Mobile (AOM) using a valid passport and Alliance Bank debit card for verification.

Apakah yang perlu dilakukan oleh pelanggan sekiranya mereka ingin menggunakan perkhidmatan tambah nilai prabayar?

Pelanggan perlu mendaftar untuk AllianceOnline Mobile (AOM) menggunakan pasport yang sah dan kad debit Alliance Bank untuk tujuan pengesahan.

- 3. What should customers do if they perform have remittance services on the selected currencies?**
Remittance services for the selected foreign currencies are not available via allianceonline (AOP) or at our branches. Customers are advised to use external service providers to perform the remittance services with the selected foreign currencies. However, remittance services for the selected foreign currencies remain available in branches as listed below:

- 1) Bangladesh - BDT
- 2) Indonesia - IDR
- 3) Philippines - PHP
- 4) India - INR
- 5) Thailand – THB



Apakah yang perlu dilakukan oleh pelanggan jika mereka ingin menggunakan perkhidmatan penghantaran wang untuk mata wang terpilih?

Perkhidmatan penghantaran wang untuk mata wang asing yang terpilih tidak disediakan melalui allianceonline (AOP) atau di cawangan kami. Pelanggan dinasihatkan untuk menggunakan penyedia perkhidmatan di luar untuk membuat penghantaran wang dalam mata wang asing terpilih. Namun begitu, perkhidmatan penghantaran wang untuk mata wang asing terpilih masih tersedia di cawangan kami seperti yang disenaraikan di bawah:

- 1) Bangladesh - BDT
- 2) Indonesia - IDR
- 3) Filipina - PHP
- 4) India - INR
- 5) Thailand – THB

4. Who can you contact for further assistance?

For assistance, please contact our Account Service Manager for the Alliance@Work program.

Siapa yang boleh dihubungi untuk bantuan lanjut?

Untuk sebarang bantuan, sila hubungi Pengurus Perkhidmatan Akaun kami bagi program Alliance@Work.

5. What is the process for a Cash2Home customer with a Alliance Bank debit card to unbind from Cash2Home and link to AOM?

The customer can transition to AOM (allianceonline mobile) from Cash2Home by following these steps:

- Unbind your account from the Cash2Home app
- Download the AOM app from the App Store or Google Play.
- Select Login/Activate and enter Passport number
- Enter the existing Debit/ATM card number
- Create a new username, password and secure phrase
- Set up an everyday account and set up a security token (2-way SMS)
- Enter OTP/TAC to verify
- Perform a balance inquiry at an ATM machine
- Successfully activate mobile banking



Apakah proses bagi pelanggan Cash2Home yang memiliki kad debit Alliance Bank untuk memutuskan pautan daripada Cash2Home dan memautkan pada AOM?

Pelanggan boleh beralih daripada aplikasi Cash2Home kepada allianceonline Mobile (AOM) dengan mengikuti langkah-langkah berikut:

- Memutuskan pautan akaun daripada aplikasi Cash2Home
- Muat turun aplikasi AOM dari App Store atau Google Play
- Pilih "Login/Activate" dan masukkan nombor pasport anda
- Masukkan nombor kad Debit/ATM sedia ada
- Cipta nama pengguna, kata laluan, dan frasa keselamatan baharu
- Tetapkan everyday account dan aktifkan token keselamatan (SMS dua hala)
- Masukkan OTP/TAC untuk pengesahan
- Lakukan semakan baki di mesin ATM
- Perbankan mudah alih telah berjaya diaktifkan