

Thông tin chung

Q1. Dịch vụ Connect là gì?

A1. **Connect** mang đến cho Quý khách một loạt những dịch vụ Ngân hàng điện tử cung cấp bởi Ngân hàng Hong Leong Việt Nam (HLBVN). Tại thời điểm hiện tại, **Connect** bao gồm dịch vụ Online Banking trên các thiết bị đầu cuối máy tính cá nhân hoặc bất kỳ thiết bị điện tử với trình duyệt Internet và Ứng dụng Mobile Banking trên 2 nền tảng điện thoại thông minh – iOS và Android.

Q2. Ứng dụng Connect Mobile Banking là gì?

A2. Úng dụng **Connect** Mobile Banking cho phép khách hàng truy cập vào các tài khoản ngân hàng và thực hiện các giao dịch ngân hàng trực tuyến thông qua một ứng dụng riêng biệt trên điện thoại di động thông minh (iOS hoặc Android).

Q3. Ai có thể đăng ký dịch vụ Connect Online và Mobile Banking?

A3. Tất cả khách hàng của Hong Leong hiện đang có một Thẻ ATM / Thẻ ghi nợ hoặc một Tài khoản đang trong trạng thái hoạt động đều có thể đăng ký dịch vụ **Connect** Online và Mobile Banking.

Q4. Làm thế nào để tôi xác định được điện thoại của tôi có thể hỗ trợ Ứng dụng Connect Mobile Banking?

A4. Ứng dụng **Connect** Mobile Banking được hỗ trợ tốt nhất trên các thiết bị điện thoại di động với các thông số kỹ thuật sau:

Hệ điều hành	Kích thước màn hình
Apple iOS phiên bản 5.x trở lên	Từ 3.5 inch trở lên
Android OS phiên bản 2.3.3 trở lên	Từ 3.7 inch trở lên

* Ứng dụng sẽ hiển thị tốt nhất với tỉ lệ kích thước màn hình là 3:5 hoặc 9:16

Q5. Tôi có thể tải Ứng dụng Connect Mobile Banking ở đâu và cài đặt như thế nào?

A5. Bước 1: Xác định tiện ích tải ứng dụng trên điện thoại của Quý khách. Vui lòng tham khảo bảng hướng dẫn phía dưới.

Hệ điều hành	Widget
Apple iOS	App Store
Android	Market / Play Store



Bước 2: Chọn tiện ích và tìm ứng dụng "Connect Việt Nam".

Bước 3: Cài đặt Ứng dụng trên điện thoại của Quý khách. Sau khi hoàn tất Quý khách sẽ thấy xuất hiện ứng dụng "**Connect**" trên màn hình trang chủ điện thoại hoặc trên tập tin Ứng dụng.

Q6. Mã kích hoạt là gì?

A6. Mã kích hoạt là một chuỗi các ký tự chữ và số được Ngân hàng cung cấp khi Quý khách gửi yêu cầu qua Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Hong Leong hoặc tại các Chi nhánh. Mã này chỉ có thể sử dụng một lần và có giá trị trong vòng 3 ngày kể từ ngày tạo.

Q7. Làm thế nào để nhận được Mã kích hoạt?

A7. Quý khách có thể nhận được Mã kích hoạt tại bất kỳ Chi nhánh / Phòng giao dịch nào của Ngân hàng Hong Leong hoặc liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Hong Leong qua số +84 8 7300 8100.

Q8. TAC là gì?

A8. Mã xác nhận giao dịch (TAC) là một mã bảo mật duy nhất bao gồm 6 ký tự được sử dụng cho một số giao dịch ngân hàng điện tử cụ thể. Mã TAC chỉ có hiệu lực trong vòng 5 phút kể từ khi được yêu cầu.

Q9. Làm thế nào để nhận được mã TAC?

A9. Điều kiện quan trọng là Quý khách phải đăng ký số điện thoại di động của Quý khách tại bất kỳ Chi nhánh / Phòng giao dịch hoặc thông qua Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Hong Leong của Ngân hàng Hong Leong. Sau đó, khi Quý khách thực hiện một số giao dịch cụ thể thông qua **Connect**, hệ thống sẽ tự động gửi một mã TAC tới số điện thoại di động đã đăng ký của Quý khách.

Đăng ký và Đăng nhập

Q10. Nếu tôi đang sử dụng Connect Online Banking, tôi có cần phải đăng ký để sử dụng ứng dụng Connect Mobile Banking không?

A10. Không. Quý khách chỉ cần đăng nhập Mobile Banking bằng cách sử dụng Tên đăng nhập và Mật khẩu của Online Banking.



Q11. Nếu tôi không có tài khoản Hong Leong Bank Online Banking, tôi có cần phải đăng ký tài khoản trực tuyến trước không?

A11. Không. Quý khách có thể đăng ký tài khoản của cả hai dịch vụ **Connect** Online Banking và **Connect** Mobile Banking một lần duy nhất [đăng ký 2 trong 1] bằng cách kích hoạt ứng dụng **Connect** trên điện thoại thông minh của Quý khách.

Q12. Làm thế nào để tôi có thể đăng ký được Ứng dụng Connect Mobile Banking?

A12. Trước khi tiến hành đăng ký:

- Hãy chắc chắn rằng Quý khách có ít nhất một tài khoản tại HLBVN (Tài khoản Vãng lai / Tiết kiệm / Tiền gửi có kỳ hạn / Vay) trong trạng thái Đang hoạt động, hoặc thẻ ATM / Thẻ ghi nợ của Quý khách trong trạng thái Đang hoạt động Quý khách có thể kiểm tra tình trạng tài khoản tại Chi nhánh hoặc liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Hong Leong theo số +84 8 7300 8100.
- Nếu Quý khách đã đăng ký số điện thoại di động và địa chỉ email với Ngân hàng từ trước, Quý khách chỉ cần liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Hong Leong để xác nhận lại cho dịch vụ **Connect**.
- Nếu Quý khách chưa cung cấp cho Ngân hàng số điện thoại và địa chỉ email hiện tại, vui lòng đến bất kỳ Chi nhánh nào của Ngân hàng để đăng ký/cập nhật.

Các bước đăng ký:

Quý khách có thể thực hiện đăng ký trực tuyến tại <u>https://www.hongleongconnect.com.vn</u> hoặc trên ứng dụng Mobile Banking bằng cách thực hiện những bước đơn giản sau.

Online Banking

🔒 Đăng Nhập	
Tên đăng nhập Mật khẩu	Cài đăt lai HLB Connect 1
<u>Nhân PEx</u>	



Mobile Banking

HongLeong Bank Connect	
🔒 Đăng nhập	
Tên đăng nhập	
Mật khẩu	
<u>Đăng ký</u>	Cài đặt lại HLB Connect 🕦
Trượ	t để Đăng nhập
Lien By WEBSITE	Units Image: Constraint of the second se

Bước 1: Chế độ đăng ký

Quý khách có thể tùy chọn chế độ đăng ký:

- Sử dụng thẻ ATM / Thẻ ghi nợ; hoặc
- Sử dụng Tài khoản (Tài khoản Vãng lai/Tiết kiệm/Tiền gửi có kỳ hạn/Vay)

Bước 2: Nhập thông tin

Nếu Quý khách sử dụng Thẻ ATM / Thẻ ghi nợ, vui lòng điền các thông tin sau:

- Số thẻ ATM / Thẻ ghi nợ
- Mã PIN ATM
- Giấy tờ nhân thân
- Số giấy tờ nhân thân
- Mã CAPTCHA

Sau đó, nhấn Tiếp.



Hoặc, nếu Quý khách sử dụng Tài khoản (Tài khoản Vãng lai / Tiết kiệm / Tiền gửi có kỳ hạn / Vay), vui lòng điền các thông tin sau:

- Loại tài khoản
- Số tài khoản
- Mã kích hoạt (là một chuỗi các ký tự chữ và số được Ngân hàng cung cấp khi Quý khách gửi yêu cầu qua Trung tâm Dịch vụ Khách hàng hoặc tại các Chi nhánh. Mã này chỉ có thể sử dụng một lần và có giá trị trong vòng 3 ngày kể từ ngày tạo)
- Giấy tờ nhân thân
- Số giấy tờ nhân thân
- Mã CAPTCHA

Sau đó, nhấn Tiếp.

Bước 3: Xác nhận Mã TAC

Nhập Mã TAC (Mã xác nhận giao dịch: một chuỗi gồm 6 số được gửi đến số điện thoại di động của Quý khách. Mã TAC có giá trị trong 5 phút kể từ khi được yêu cầu), sau đó nhấn Tiếp.

Bước 4: Tạo thông tin bảo mật

Tạo Tên đăng nhập và Mật khẩu của Quý khách để đăng nhập **Connect**. Đánh dấu Đồng ý với Điều khoản và Điều kiện của dịch vụ **Connect**, sau đó nhấn Xác nhận.

Bước 5 : Xác nhận

Chúc mừng Quý khách! Bây giờ Quý khách có thể tiến hành đăng nhập ngay lập tức với Tên đăng nhập và Mật khẩu vừa tạo để trải nghiệm dịch vụ **Connect** Online Banking / Mobile Banking.

Điều kiện sử dụng dịch vụ

- Chủ thẻ ATM / Thẻ ghi nợ Hong Leong; hoặc
- Chủ tài khoản (Chủ tài khoản chính hoặc Đồng chủ tài khoản) của tài khoản Vãng lai/Tiết kiệm / Tiền gửi có kỳ hạn/Vay tại HLBVN.

Q.13. Tôi là khách hàng mới của Ngân hàng Hong Leong và vừa đăng ký lần đầu thành công ứng dụng trên điện thoại thông minh. Tôi có thể truy cập tài khoản ngân hàng và thực hiện giao dịch Online Banking qua Internet không?

A13. Có. Quý khách có thể sử dụng **Connect** Online Banking qua Internet bằng cách sử dụng Tên đăng nhập và Mật khẩu mà Quý khách đã tạo khi đăng ký bằng điện thoại di động của Quý khách.



Q14. Tôi có thể đăng nhập ứng dụng Connect Mobile Banking như thế nào?

A14. Bước 1: Tìm và chọn ứng dụng "**Connect** Vietnam" từ Màn hình chủ / Thư mục Ứng dụng.

Bước 2: Nhập Tên đăng nhập và Mật khẩu, sau đó trượt đến từ "Đăng ký".

Q15. Trong trường hợp tôi gặp trục trặc khi đăng nhập vào Connect Mobile Banking, tôi nên làm gì?

A15. Quý khách vui lòng đóng ứng dụng và mở lai để đăng nhập. Quý khách vui lòng kiểm tra Tên đăng nhập và Mật khẩu để xác nhận thông tin chính xác. Nếu Quý khách vẫn không thể đăng nhập, vui lòng liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Hong Leong tại +84 8 7300 8100 để được hỗ trợ.

Q16. Nếu như tôi quên Tên đăng nhập và Mật khẩu thì sao?

A16. Nếu Quý khách quên Tên đăng nhập / Mật khẩu, Quý khách có thể nhấp vào "Cài đặt lại **Connect**" và tạo Tên đăng nhập và Mật khẩu mới để đăng nhập vào lại **Connect** Mobile Banking. Quý khách có thể cần đến Mã kích hoạt để tạo Tên đăng nhập và Mật khẩu mới (nếu Quý khách đăng ký Mobile Banking bằng số tài khoản).

Q17. Tôi có thể thay đổi Mật khẩu cho thuận tiện không?

A17. Có. Quý khách nên thay đổi mật khẩu định kỳ để đảm bảo tính bảo mật cho tài khoản Mobile Banking. Quý khách chỉ cần đăng nhập vào tài khoản Online Banking, đi đến phần "Khác" – "Cài đặt" – "Thay đổi Mật khẩu" để thay đổi mật khẩu cần thiết.

Q18. Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi không thực hiện hoạt động nào trong suốt thời gian tôi đăng nhập?

A18. **Connect** Mobile Banking sẽ tự động đăng xuất Quý khách nếu không có hoạt động nào thực hiện sau hơn 5 phút.

Q19. Điều gì sẽ xảy ra khi tôi nhập sai 3 lần liên tiếp Tên đăng nhập / Mật khẩu hoặc 9 lần liên tiếp mã TAC?

A19. Khi Quý khách nhập sai 3 lần liên tiếp Tên đăng nhập / Mật khẩu hoặc 9 lần liên tiếp mã TAC, tài khoản của Quý khách sẽ tự động bị đóng. Vui lòng nhấp vào "Cài đặt lại **Connect**" và tạo Mật khẩu mới để đăng nhập lại **Connect** Mobile Banking. Quý khách có thể cần đến Mã kích hoạt từ Chi nhánh / Phòng giao dịch của Ngân hàng Hong Leong hoặc qua Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Hong Leong để tạo Mật khẩu mới và kích hoạt lại tài khoản của Quý khách (nếu Quý khách đăng ký bằng số tài khoản).



Q20. Tôi nên làm gì nếu tôi nghi ngờ có sự truy cập trái phép vào tài khoản của tôi tại Connect Mobile Banking?

A20. Quý khách vui lòng gọi đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Hong Leong hoặc đến bất kỳ Chi nhánh / Phòng giao dịch nào để tạm khóa hoạt động của tài khoản **Connect** ngay lập tức. Vui lòng nhấp vào "Cài đặt lại **Connect**" và tạo Mật khẩu mới để đăng nhập vào lại **Connect** Mobile Banking.

Q21. Tôi bị mất điện thoại chứa nhiều thông tin bảo mật của tôi (Tên đăng nhập, Mật khẩu), tôi có thể làm gì để đăng nhập vào Connect Mobile Banking?

A21. Để đảm bảo tính an toàn và bảo mật cho tài khoản của Quý khách, Quý khách nên liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Hong Leong số +84 8 7300 8100 và yêu cầu đình chỉ dịch vụ Online Banking ngay lập tức. Vui lòng cập nhật số điện thoại mới của Quý khách với Ngân hàng Hong Leong và cài đặt lại **Connect** khi Quý khách muốn sử dụng.

Q22. Tôi vừa hủy / xóa ứng dụng Connect Mobile Banking trên điện thoại. Tôi có thể truy cập Connect Online Banking không?

A22. Có. Việc hủy hoặc xóa ứng dụng **Connect** Mobile Banking trên thiết bị của Quý khách không ảnh hưởng đến tài khoản **Connect**. Quý khách vẫn có thể truy cập tài khoản của Quý khách qua **Connect** Online Banking.

Q23. Tôi vừa hủy dịch vụ Connect Online Banking, tôi có thể truy cập vào Connect Mobile Banking không?

A23. Không. Quý khách được yêu cầu để đăng ký lại tài khoản **Connect**. Tài khoản **Connect** đã từng được sử dụng để truy cập vào Online Banking và Mobile Banking.

Q24. Tôi mất / thay đổi điện thoại, tôi có thể tải ứng dụng Connect đến điện thoại mới của tôi và tiếp tục đăng nhập vào tài khoản hiện tại Connect Mobile Banking không?

A24. Có. Quý khách có thể tải ứng dụng **Connect** Mobile Banking tối đa trên năm (5) thiết bị di động của Quý khách và sử dụng cùng Mã bảo mật để đăng nhập và truy cập dịch vụ Mobile Banking. Một khi Quý khách tải ứng dụng trên tối đa năm (5) thiết bị di động của Quý khách, những lần đăng ký hoặc đăng nhập từ thiết bị thứ sáu (6) sẽ bị thất bại.

Q25. Tôi vừa thay đổi số điện thoại di động, tôi có thể truy cập ứng dụng Mobile Banking trên điện thoại hiện tại của tôi.

A25. Có. Quý khách có thể truy cập ứng dụng Mobile Banking thậm chí khi Quý khách đổi số điện thoại. Vui lòng chắc chắn rằng Quý khách đã đăng ký lại số điện thoại mới cho mã TAC tại các chi nhánh của chúng tôi hoặc Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Hong Leong.