

Về dịch vụ PEx

Q1. PEx là gì?

A1. PEx là hình thức chuyển khoản nhanh, một dịch vụ thanh toán từ điện thoại di động đến điện thoại di động chỉ có trên Ứng dụng **Connect** Mobile Banking. PEx cho phép Quý khách trả tiền từ tài khoản Vãng lai hoặc tài khoản Tiết kiệm tại HLBVN cho bất kỳ số điện thoại di động trong nước đã được lưu trên danh bạ điện thoại của Quý khách hoặc các số điện thoại trong nước khác. Người thụ hưởng được yêu cầu thực hiện nhận chuyển khoản PEx qua Internet vào một tài khoản của họ tại HLBVN.

Q2. Làm thế nào để người khác có thể nhận được thanh toán PEx từ tôi?

A2. Người thụ hưởng đầu tiên sẽ nhận được một tin nhắn SMS từ Ngân hàng Hong Leong để thông báo về việc thanh toán PEx đã được thực hiện bởi Quý khách.Tin nhắn SMS thông báo bao gồm thông tin về số tiền thanh toán và yêu cầu người thụ hưởng liên hệ với người gửi để lấy Mã nhận tiền trong vòng 3 ngày kể từ ngày giao dịch. Người thụ hưởng sẽ cần phải liên lạc với Quý khách để lấy Mã nhận tiền trước khi họ có thể nhận các thanh toán PEx thành công. Trách nhiệm của Quý khách là xác minh người thụ hưởng và chỉ tiết lộ Mã nhận tiền cho người thụ hưởng và không để lộ cho bất cứ ai.

Q3. Tại sao không có dịch vụ Nhận PEx trong Ứng dụng Connect Mobile Banking của tôi?

A3. Lựa chọn Nhận PEx chỉ có tại **Connect** Online Banking. Xin vui lòng đăng nhập vào trang web <u>www.hongleongconnect.com.vn</u> để nhận thanh toán PEx của Quý khách.

Q4. Người thụ hưởng có phải đăng ký sử dụng dịch vụ Connect Mobile Banking để nhận tiền thanh toán PEx?

A4. Không. Miễn là người thụ hưởng có một tài khoản Tiết kiệm / Vãng lai tại HLBVN, họ sẽ có thể thực hiện việc nhận tiền.

Q5. Có giới hạn về số tiền PEx được chuyển khoản không?

A5. Có. Hạn mức mặc định của Ngân hàng là 10.000.000 đồng mỗi ngày, nhưng Quý khách có thể cập nhật lại hạn mức này tuỳ theo nhu cầu, tối đa là 100.000.000 đồng mỗi ngày.

Q6. Làm thế nào để thiết lập các hạn mức giao dịch cho chuyển khoản PEx?

A6. Bước 1: Đăng nhập vào tài khoản **Connect** Mobile Banking và chọn "Dịch vụ khác" - "Thay đổi hạn mức giao dịch trực tuyến";

Bước 2: Nhập hạn mức mới của Quý khách và nhấn nút "Gửi";



Bước 3: Nhập số TAC mà Quý khách nhận được qua điện thoại di động và "Gửi". Chọn "Thay đổi hạn mức giao dịch trực tuyến" một lần nữa và Quý khách sẽ thấy hạn mức giao dịch mới của Quý khách đã được cập nhật.

Q7. Tôi có cần phải đăng ký tài khoản của người thụ hưởng qua Ứng dụng Connect Mobile Banking của tôi để người đó nhận tiền thanh toán PEx?

A7. Không. Miễn là người thụ hưởng có tài khoản Vãng lai / Tiết kiệm tại HLBVN, họ sẽ có thể thực hiện việc nhận chuyển khoản PEx.

Q8. Tôi có thể sử dụng loại tài khoản nào để thực hiện một giao dịch PEx?

A8. Quý khách có thể sử dụng Tài khoản Vãng lai hoặc Tiết kiệm tại HLBVN để thực hiện thanh toán PEx.

Q9. Có khoản phí dịch vụ nào áp dụng cho chuyển tiền PEx không?

A9. Không. Tuy nhiên lưu ý rằng nếu Quý khách đã chọn để gửi một Mã nhận tiền đến người thụ hưởng qua tin nhắn SMS, Quý khách sẽ bị tính phí tin nhắn SMS theo quy định của hãng viễn thông của Quý khách.

Q10. Có khoản phí dịch vụ nào đối với việc nhận tiền khoản thanh toán PEx?

A10. Không.

Q11. Làm thế nào để tôi biết nếu người thụ hưởng đã nhận tiền thanh toán PEx?

A11. Bước 1: Đăng nhập vào tài khoản **Connect** Mobile Banking của Quý khách.

Bước 2: Chọn dịch vụ "PEx" trên danh sách;

Bước 3: Chọn "Tình trạng giao dịch" trên màn hình "PEx – Chuyển khoản nhanh";

Bước 4:

- a) Chọn "Đang chờ nhận tiền" để xem danh sách các giao dịch chưa được nhận; hoặc
- b) Chọn "Thành công" để xem danh sách các giao dịch đã được nhận thành công.

Q12. Tại sao người thụ hưởng không thể thực hiện Nhận PEx tại trang web Online Banking của Ngân hàng?

A12. Có thể do một nguyên nhân sau:

- a) Người thụ hưởng có thể đã nhập không chính xác dữ liệu giao dịch.
- b) Người thụ hưởng có thể đã vượt quá số lần tối đa cho phép để nhập dữ liệu giao dịch chính xác.
- c) Mã nhận tiền đã hết hạn.



d) Người chuyển tiền có thể đã hủy bỏ các thanh tóan PEx - vui lòng liên hệ người chuyển tiền.

Q13. Người thụ hưởng không thể thực hiện việc nhận tiền PEx do Mã nhận tiền đã hết hạn. Tôi nên làm gì?

A13. Bước 1: Đăng nhập vào tài khoản Connect Mobile Banking của Quý khách;

Bước 2: Chọn "PEx" trên danh sách;

Bước 3: Chọn "Tình trạng giao dịch" trên "PEx – Chuyển khoản nhanh";

Bước 4: Chọn "Không thành công" để xem danh sách;

Bước 5: Một khi Quý khách đã xác định được giao dịch thanh toán hết hạn trong danh sách này, Quý khách có thể tiến hành khởi tạo lại giao dịch PEx cho người thụ hưởng.

Q14. Người thụ hưởng đã nhận thành công thanh toán PEx một lần. Anh / cô ấy có thể nhận cùng khoản thanh toán này một lần nữa?

A14. Người thụ hưởng chỉ có thể nhận một khoản thanh toán PEx một lần duy nhất.

Q15. Tôi có thể hủy bỏ một giao dịch PEx mà trước đó đã được tạo thành công?

A15. Có, miễn là giao dịch đó chưa được nhận bởi người thụ hưởng. Quý khách được yêu cầu phải thông báo cho người thụ hưởng trước khi hủy bỏ các giao dịch PEx.

Q16. Tôi nên làm gì nếu điện thoại của tôi hết pin trước khi tôi có thể hoàn thành giao dịch PEx?

A16. Bước 1: Đăng nhập vào tài khoản Connect Mobile Banking của Quý khách.

Bước 2: Chọn dịch vụ "PEx" trên danh sách;

Bước 3: Chọn "Tình trạng giao dịch" trên "PEx – Chuyển khoản nhanh";

Bước 4: Chọn nút "Đang chờ nhận tiền". Nếu Quý khách không tìm thấy giao dịch ở trang này, Quý khách có thể tiến hành thực hiện lại giao dịch PEx một lần nữa.

Q17. Tôi có thể gửi Mã nhận tiền qua tin nhắn SMS đến một số điện thoại di động ở nước ngoài?

A17. Không. Tại thời điểm này Ứng dụng **Connect** Mobile Banking chỉ hỗ trợ các số điện thoại di động tại Việt Nam.