



connect

ONLINE BANKING

- Câu hỏi thường gặp -

Về dịch vụ Hong Leong Connect	3
Đăng ký dịch vụ Hong Leong Connect Online Banking.....	5
Đăng nhập Hong Leong Connect Online Banking.....	9
Quản lý Tài khoản của tôi	12
Thanh toán & Chuyển khoản.....	13
Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến	17
Các dịch vụ khác	18

Về dịch vụ Hong Leong Connect

Q1. Dịch vụ Hong Leong Connect là gì?

A1. Hong Leong 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, Hong Leong 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. Dịch vụ Hong Leong Connect Online Banking là gì?

A2. Hong Leong Connect Online Banking cung cấp sự tiện lợi cho Quý khách cho việc truy cập vào các tài khoản ngân hàng và thực hiện các giao dịch ngân hàng trực tuyến một cách dễ dàng từ một trình duyệt Internet ở nhà, văn phòng hoặc bất cứ nơi nào Quý khách có thể sử dụng máy tính, ngay cả sau giờ làm việc của ngân hàng.

Q3. Ứng dụng Hong Leong Connect Mobile Banking là gì?

A3. Ứng dụng Hong Leong 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).

Q4. Online Banking và Ứng dụng Mobile Banking có cung cấp cùng các loại dịch vụ?

A4. Hiện tại là không. Quý khách vui lòng tham khảo bảng dưới đây về sự khác nhau của các loại dịch vụ được cung cấp trên 2 kênh.

Chức năng	Kênh cung cấp	
	Online Banking	Mobile Banking
Truy vấn tài khoản – Kiểm tra số dư tài khoản & lịch sử giao dịch	√	√
Thanh toán và chuyển khoản – Chuyển khoản tới các tài khoản tại HLBVN	√	√
Thanh toán định kỳ (SI)	√	
PEX (Chuyển khoản nhanh)		√
Thanh toán PEX+		√

Q5. Thời gian hoạt động của các dịch vụ Hong Leong Connect?

A5. Dịch vụ Hong Leong Connect Online và Mobile Banking hoạt động 24/7. Tuy nhiên, một số dịch vụ có thể không ổn định trong khi hệ thống đang được bảo trì thường nhật.

Tính năng chính	Dịch vụ	Có thể sử dụng trong khoảng thời gian từ 1:00 đến 7:00 sáng
Đăng ký & Cài đặt lại	Đăng ký Hong Leong Connect	√
	Cài đặt lại Hong Leong Connect	√
Nhận PEx	Nhận PEx	√
Tổng quan	Tổng quan tài khoản Vãng lai/Tiết kiệm	√
	Chi tiết tài khoản Vãng lai/Tiết kiệm	√
	Lịch sử giao dịch trên tài khoản Vãng lai/Tiết kiệm	×
	Tổng quan tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn	√
	Chi tiết tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn	√
	Tổng quan tài khoản Vay	√
	Chi tiết tài khoản Vay	√
	Lịch sử giao dịch trên tài khoản Vay	×
Thanh toán & Chuyển khoản	Chuyển khoản nội bộ	√
	Đặt Tiền gửi có kỳ hạn	×
	Rút Tiền gửi có kỳ hạn	×
	Chuyển khoản đến Tài khoản thụ hưởng tại HLBVN	√
	Quản lý Tài khoản thụ hưởng thường dùng	√
	Xem Lịch sử giao dịch	√
	Quản lý Thanh toán định kỳ (SI)	√
Dịch vụ khác	Thiết lập các Tài khoản nội bộ	√
	Thay đổi Hạn mức giao dịch trực tuyến	√
	Cập nhật Thông tin liên lạc	×
	Thay đổi Loại tiền tệ mặc định	√
	Thay đổi Mật khẩu	√
	Thay đổi Ngôn ngữ	√
Hộp thư	Hộp thư	√

Đăng ký dịch vụ Hong Leong Connect Online Banking

Q6. Ai có thể đăng ký dịch vụ Hong Leong Connect Online và Mobile Banking?

A6. 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 Hong Leong Connect Online và Mobile Banking.

Q7. Có bất kỳ khoản phí nào phát sinh khi sử dụng dịch vụ Online Banking không?

A7. Tại thời điểm hiện tại Ngân hàng không thu bất kỳ khoản phí nào cho dịch vụ Online Banking.

Q8. Làm thế nào để tôi có thể đăng ký được dịch vụ Online Banking?

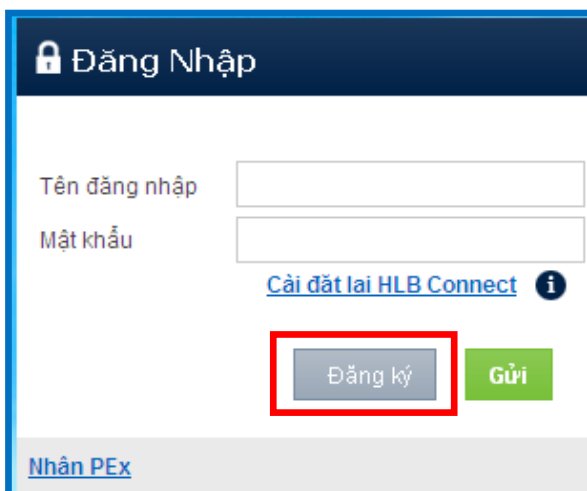
A8. Trước khi tiến hành đăng ký:

- 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 Hong Leong 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 <https://www.hongleongconnect.com.vn> hoặc trên ứng dụng Mobile Banking bằng cách thực hiện những bước đơn giản sau.

Online Banking



Mobile Banking



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 Hong Leong Connect. Đánh dấu Đồng ý với Điều khoản và Điều kiện của dịch vụ Hong Leong 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 Hong Leong 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.

Q9. Mã kích hoạt là gì?

A9. 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.

Q10. Làm thế nào để nhận được Mã kích hoạt?

A10. 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.

Q11. Tôi có thể nhờ bạn bè hoặc người thân của tôi giúp đỡ để đăng ký Online Banking không?

A11. Để đảm bảo sự an toàn và bảo mật, HLBVN khuyến khích Quý khách tự đăng ký dịch vụ, tránh yêu cầu người khác giúp đỡ.

Q12. Tôi không thể đăng ký dịch vụ Online Banking mặc dù tôi đã nhập chính xác thông tin?

A12. Quý khách vui lòng tắt tổ hợp phím tiếng Việt và thử lại. Với số Thẻ ATM/Thẻ ghi nợ, Quý khách lưu ý nhập số thẻ không dấu cách hoặc dấu gạch ngang.

Q13. Các yêu cầu tối thiểu về hệ thống để sử dụng dịch vụ Online Banking là gì?

A13 . Dưới đây là các yêu cầu tối thiểu về mặt hệ thống mà Ngân hàng chúng tôi đề xuất:

- Pentium PC (233 MHZ trở lên)
- Window XP trở lên
- Chúng tôi khuyến cáo Quý khách nên sử dụng Microsoft Internet Explorer 7.0 trở lên
- Điện thoại di động hoặc máy tính bảng có thể duyệt Internet

Q14. Tôi có thể truy cập Online Banking từ bất cứ nơi nào trên thế giới?

A14. Đúng. Dịch vụ Hong Leong Connect Online Banking có thể được truy cập từ bất cứ nơi nào trên thế giới qua Internet. Tất cả những gì Quý khách cần là một thiết bị đầu cuối máy tính hoặc thiết bị điện tử cá nhân với kết nối Internet. Tuy nhiên, Mã TAC chỉ được gửi đến số điện thoại Việt Nam.

Q15. Tôi vẫn có thể thực hiện giao dịch tại các Chi nhánh của Ngân hàng Hong Leong sau khi đăng ký sử dụng dịch vụ Online Banking?

A15. Đúng. Quý khách vẫn có thể thực hiện giao dịch tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch của chúng tôi. Dịch vụ Online Banking là một kênh thay thế để Quý khách có thể thực hiện các giao dịch ngân hàng thuận tiện hơn.

Đăng nhập Hong Leong Connect Online Banking

Q16. Làm thế nào để đăng nhập vào dịch vụ Online Banking?

A16. Sau khi đăng ký dịch vụ Online Banking thành công, Quý khách nhấp vào nút "Đăng nhập" trên trang chủ nhập "Tên đăng nhập" và "Mật khẩu" mà Quý khách đã thiết lập trong quá trình đăng ký.

Q17. Trong trường hợp tôi gặp vấn đề khi đăng nhập vào Online Banking, tôi nên làm gì?

A17. Xin vui lòng đóng trình duyệt và mở lại để đăng nhập. Quý khách nên kiểm tra lại Tên đăng nhập hoặc Mật khẩu để xác nhận thông tin chính xác. Nếu Quý khách vẫn không thể đăng nhập, xin vui lòng liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Hong Leong của chúng tôi tại +84 8 7300 8100 để được hỗ trợ.

Q18. Tôi phải làm gì nếu quên Tên đăng nhập hoặc Mật khẩu của tôi?

A18. Nếu Quý khách đã quên Tên đăng nhập/Mật khẩu, vui lòng nhấp vào "Cài đặt lại Hong Leong Connect" và tạo một Tên đăng nhập và Mật khẩu mới để đăng nhập vào Online Banking một lần nữa. Quý khách có thể cần một Mã kích hoạt được cấp tại Chi nhánh/Phòng giao dịch hoặc Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Hong Leong của Ngân hàng Hong Leong để tạo lại Tên đăng nhập và Mật khẩu (nếu Quý khách đăng ký Online Banking sử dụng số tài khoản).

Q19. Tôi có thể thay đổi Mật khẩu của tôi tùy theo nhu cầu?

A19. Có. Ngân hàng khuyến cáo Quý khách nên thay đổi Mật khẩu định kỳ để bảo vệ sự an toàn cho tài khoản Online Banking của Quý khách. Quý khách chỉ cần đăng nhập Online Banking, vào mục "Dịch vụ khác" - "Thay đổi Mật khẩu" để thực hiện thay đổi Mật khẩu theo nhu cầu.

Q20. Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi không thực hiện bất kỳ giao dịch nào khi đang đăng nhập?

A20. Dịch vụ Online Banking sẽ tự động đăng xuất nếu Quý khách không có bất kỳ hoạt động nào trong vòng hơn 5 phút.

Q21. Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi nhập sai Tên đăng nhập/Mật khẩu 3 lần liên tiếp hoặc sai Mã TAC 9 lần liên tiếp?

A21. Khi Quý khách nhập sai Tên đăng nhập/Mật khẩu quá 3 lần liên tiếp hoặc sai Mã TAC 9 lần liên tiếp, tài khoản của Quý khách sẽ tự động bị khóa. Quý khách hãy nhấp vào "Cài đặt lại Hong Leong Connect" và tạo ra một Mật khẩu mới để đăng nhập vào Online Banking. Quý khách có thể cần một Mã kích hoạt được cấp tại Chi nhánh/Phòng giao dịch hoặc Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Hong Leong của Ngân hàng Hong Leong để tạo lại Tên đăng nhập và Mật khẩu (nếu Quý khách đăng ký Online Banking sử dụng số tài khoản).

Q22. Tôi nên làm gì nếu tôi nghi ngờ có truy cập trái phép vào tài khoản qua dịch vụ Online Banking?

A22. Quý khách nên liên hệ với Chi nhánh/Phòng giao dịch hoặc Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Hong Leong của Ngân hàng để khoá dịch vụ Online Banking của Quý khách ngay lập tức. Quý khách hãy nhấp vào "Cài đặt lại Hong Leong Connect" và tạo ra một Mật khẩu mới để đăng nhập vào Online Banking.

Q23. Tôi bị mất điện thoại di động, trong đó có thông tin bảo mật của tôi (Tên đăng nhập, Mật khẩu), tôi có thể làm gì để đăng nhập vào Online Banking?

A23. Để đảm bảo về 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 qua số +84 8 7300 8100 và yêu cầu khoá dịch vụ Online Banking của Quý khách ngay lập tức. Vui lòng cập nhật số điện thoại di động mới của Quý khách với Ngân hàng Hong Leong và thiết lập lại tài khoản Hong Leong Connect mới bất cứ khi nào Quý khách muốn sử dụng lại.

Q24. Nếu tôi bị mất Thẻ ATM/Thẻ ghi nợ, tôi có thể tiếp tục sử dụng Online Banking không?

A24. Khi Quý khách bị mất Thẻ ATM/Thẻ ghi nợ, Quý khách có thể tiếp tục sử dụng Online Banking. Để bảo vệ tài khoản của Quý khách tránh một số rủi ro có thể xảy ra và có các giải pháp phù hợp và kịp thời, Quý khách nên thông báo cho Ngân hàng Hong Leong ngay lập tức.

Q25. Biện pháp bảo vệ nào ngân hàng cung cấp cho khách hàng khi sử dụng Online Banking?

A25. Ngân hàng Hong Leong đã kết hợp các tính năng bảo mật sau:

- Mã hóa SSL 128 bit cho tất cả các dữ liệu/thông tin tài khoản được truyền qua giao dịch trực tuyến.
- Mật khẩu phải bao gồm tối thiểu 8-16 ký tự cả chữ và số cho tất cả các khách hàng Hong Leong Connect.
- Yêu cầu bắt buộc phải có số PIN ATM/Mã kích hoạt khi đăng ký hoặc thiết lập lại với Hong Leong Connect. Mã TAC (Mã xác nhận giao dịch) là một lớp bảo mật thứ hai để xác thực một số giao dịch tài chính được thực hiện trên Hong Leong Connect. Mã xác nhận sẽ được tự động gửi đến số điện thoại di động đã đăng ký của Quý khách để chứng thực các giao dịch trực tuyến, cài đặt, đăng ký và thiết lập lại dịch vụ.
- Tất cả các giao dịch tài chính được giao dịch thông qua Hong Leong Connect được áp dụng hạn mức giao dịch tối đa hàng ngày để ngăn chặn rủi ro khi hoạt động gian lận xảy ra.
- Tài khoản Hong Leong Connect sẽ tự động bị khóa để ngăn chặn truy cập trái phép sau vài lần liên tiếp nhập sai Mật khẩu.
- Phiên giao dịch trực tuyến của khách hàng trên Hong Leong Connect Online Banking hoặc Mobile Banking sẽ tự động chấm dứt sau 5 phút khi Quý khách không có hoạt động nào.
- Tài khoản Hong Leong Connect sẽ bị tạm khóa sau 3 tháng không hoạt động.

Q26. Tôi có thể làm gì sau khi tài khoản Online Banking bị đóng băng hoặc không hoạt động sau 3 tháng?

A26. Quý khách hãy nhấp vào "Thiết lập lại Mật khẩu" và tạo mới Tên đăng nhập và Mật khẩu để đăng nhập vào Online Banking một lần nữa. Quý khách có thể cần một Mã kích hoạt, mã có thể lấy từ bất kỳ Chi nhánh/Phòng giao dịch của Ngân hàng Hong Leong hoặc thông 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 Online Banking bằng số tài khoản).

Q27. Tôi nên làm gì nếu có khiếu nại phát sinh giữa các tài khoản của tôi trong quá trình sử dụng Online Banking?

A27. Quý khách nên kiểm tra giao dịch của Quý khách một lần nữa để xác nhận thông tin có chính xác hay không. Nếu có bất kỳ thông tin nào không chính xác, xin vui lòng liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Hong Leong qua số +84 8 7300 8100 để thông báo hoặc Quý khách có thể gửi tin nhắn đến Ngân hàng Hong Leong để yêu cầu trợ giúp.

Q28. Điều gì xảy ra khi tôi thông báo khiếu nại với Ngân hàng Hong Leong?

A28. Khi khiếu nại được thông báo qua e-mail, Ngân hàng sẽ xác nhận đã nhận được thông tin trong vòng 24 giờ sau khi nhận email. Nếu khiếu nại được thông báo qua điện thoại, chúng tôi sẽ ghi nhận những chi tiết cần thiết. Chúng tôi có thể sẽ liên lạc lại với Quý khách để có thêm thông tin hoặc làm rõ các yêu cầu khiếu nại.

Q29. Khi nào Ngân hàng Hong Leong sẽ điều tra khiếu nại và phải mất bao lâu?

A29. Khi chúng tôi đã thu thập được những chi tiết cần thiết, chúng tôi sẽ cung cấp cho Quý khách thời gian dự kiến của việc hoàn thành điều tra. Trong trường hợp chúng tôi cần thêm nhiều thời gian hơn so với thời gian dự đoán ban đầu, chúng tôi sẽ liên lạc với Quý khách và đưa ra một thời gian dự kiến mới. Sau khi hoàn thành việc điều tra, chúng tôi sẽ ngay lập tức liên lạc với Quý khách thông qua email hoặc điện thoại để giải quyết vấn đề tranh chấp.

Quản lý Tài khoản của tôi

Q30. Tôi có phải đăng ký tài khoản mới mở của tôi tại Ngân hàng Hong Leong để có thể kiểm tra trong Online Banking không?

A30. Quý khách không cần phải đăng ký tài khoản mới. Tất cả việc Quý khách cần làm là tại trang "Tổng quan tài khoản", nhấp vào nút "Xem tất cả các tài khoản".

Q31. Tại sao tôi chỉ thấy một số tài khoản được thể hiện trên trang “Tổng quan tài khoản”?

A31. Các tài khoản mà Quý khách nhìn thấy ở trang "Tổng quan tài khoản" là tài khoản được phép ghi nợ trong Online Banking. Để xem các tài khoản còn lại của Quý khách tại Ngân hàng Hong Leong, Quý khách chỉ cần nhấp vào “Dịch vụ khác” - “Cài đặt”-“Thiết lập các tài khoản nội bộ”.

Q32. Tôi muốn thực hiện một giao dịch trực tuyến trong Online Banking , nhưng tại sao tôi không thể thấy tài khoản cần ghi nợ?

A32. Quý khách chỉ cần nhấp vào "Dịch vụ khác " - "Cài đặt" - "Thiết lập các tài khoản nội bộ".

Q33. Tôi có thể xem lịch sử giao dịch tài khoản của tôi thông qua Online Banking không?

A33. Vâng. Quý khách có thể xem lịch sử giao dịch tài khoản của Quý khách thông qua Online Banking bằng cách chọn "Tổng quan Tài khoản" và "Lịch sử giao dịch" cho từng tài khoản cụ thể.

Q34. Các yêu cầu truy vấn số dư hiển thị cho Tài khoản Vãng lai và Tiết kiệm có bao gồm các giao dịch của ngày hôm nay không?

A34. Có. Truy vấn số dư được hiển thị bao gồm cả những giao dịch thực hiện trong cùng ngày hôm đó.

Thanh toán & Chuyển khoản

Q35 . Có bất cứ ghi nhận nào để đảm bảo sự an toàn khi tôi khi thực hiện việc chuyển khoản qua Hong Leong Connect Online Banking?

A35. Quý khách sẽ nhận được thông báo cho bất kỳ giao dịch tài chính nào được thực hiện thông qua Online Banking với một số tham chiếu. Trang này có thể được in ra bằng cách nhấn vào nút "In" trên màn hình. Quý khách cũng có thể xem ghi nhận các giao dịch trực tuyến của Quý khách trong phần “Xem lịch sử giao dịch”.

Q36. Tôi có thể lưu chi tiết tài khoản thụ hưởng thường dùng không?

A36. Có. Quý khách có thể lưu thông tin chi tiết người thụ hưởng thường dùng của Quý khách thông qua trang "Thanh toán & Chuyển khoản" - "Quản lý tài khoản thụ hưởng thường dùng".

Q37. Tôi có thể xóa thông tin tài khoản bên thứ 3 được thể hiện trong Online Banking không?

A37. Có, Quý khách có thể tới trang "Thanh toán & Chuyển khoản" - "Quản lý Tài khoản thụ hưởng thường dùng", sau đó chọn tài khoản muốn xóa bằng cách nhấn vào cột xóa và nhấp vào nút "x".

Q38. Tôi có thể thực hiện việc chuyển tiền đến bất kỳ tài khoản nào qua Online Banking?

A38. Quý khách có thể chuyển tiền đến bất kỳ Tài khoản nào tại HLBVN hoặc các Ngân hàng khác tại Việt Nam. Hiện nay, Online Banking của chúng tôi chưa hỗ trợ việc chuyển khoản cho tài khoản được mở bên ngoài Việt Nam. Ngay khi ra mắt chức năng này, Ngân hàng Hong Leong sẽ thông báo cho Quý khách thông qua các kênh liên lạc chính thức của Ngân hàng.

Q39. Sự khác nhau giữa “Chuyển khoản nhanh” và “Chuyển khoản thông thường” là gì?

A39. Chuyển khoản nhanh là dịch vụ chuyển tiền liên ngân hàng qua dịch vụ Online Banking do HLBVN phối hợp với Công ty cổ phần dịch vụ thẻ SmartLink (SmartLink) thực hiện nhằm gia tăng tiện ích cho chủ thẻ. Dịch vụ này cho phép chủ thẻ ATM/Ghi nợ của HLBVN thực hiện tức thời giao dịch chuyển tiền từ thẻ sang thẻ ATM/Ghi nợ hoặc Tài khoản Vãng lai/Tiết kiệm tại ngân hàng khác trong hệ thống SmartLink.

Chuyển khoản thông thường là dịch vụ chuyển tiền liên ngân hàng qua dịch vụ Online Banking được HLBVN xử lý thông qua công thông tin thanh toán của Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam. Dịch vụ này cho phép chủ tài khoản của HLBVN thực hiện giao dịch chuyển tiền từ tài khoản của họ tới bất kỳ tài khoản nào tại các ngân hàng khác ở Việt Nam. Giao dịch này sẽ được thực hiện theo khung thời gian quy định của Ngân hàng.

“Loại chuyển khoản” là “Chuyển khoản nhanh” hay “Chuyển khoản thông thường” sẽ được quyết định bởi các yếu tố sau:

Yếu tố	Chuyển khoản thông thường	Chuyển khoản nhanh (SmartLink)
Từ Tài khoản	Vãng lai và Tiết kiệm	Vãng lai và Tiết kiệm
Loại tiền tệ	Hỗ trợ cả VND và ngoại tệ	Chỉ hỗ trợ VND
Ngân hàng thụ hưởng	Các Ngân hàng không hỗ trợ chuyển khoản qua hệ thống SmartLink	Các Ngân hàng hỗ trợ chuyển khoản qua hệ thống SmartLink
Loại tài khoản thụ hưởng	Hỗ trợ các loại tài khoản sau: <ul style="list-style-type: none"> Tài khoản Vãng lai/Tiết kiệm Thẻ tín dụng Tài khoản Vay Các loại tài khoản khác 	Chỉ hỗ trợ các loại tài khoản sau: <ul style="list-style-type: none"> Tài khoản Vãng lai/Tiết kiệm cá nhân (Chỉ cho những ngân hàng có hỗ trợ chuyển khoản qua tài khoản) Thẻ ATM/Debit Card

Q40. Có bao nhiêu ngân hàng mà tôi có thể Chuyển khoản nhanh?

A40. Hiện tại, Quý khách có thể thực hiện Chuyển khoản nhanh tới số thẻ của 25 ngân hàng và tới số Tài khoản Vãng lai/An Lợi của 14 ngân hàng trong hệ thống SmartLink. Quý khách có thể tham khảo danh sách các ngân hàng trong hệ thống SmartLink theo đường dẫn phía dưới. Quý khách vui lòng lưu ý danh sách này sẽ được cập nhật liên tục bởi Ngân hàng khi có bất kỳ ngân hàng mới nào tham gia vào hệ thống SmartLink.

https://www.hongleongconnect.com.vn/rib/content/sml_bank.html

Q41. Nếu tôi thực hiện một Chuyển khoản thông thường, khi nào Người thụ hưởng sẽ nhận được chuyển khoản này?

A41. Nếu Quý khách thực hiện một Chuyển khoản thông thường trước 3 giờ chiều trong ngày làm việc, giao dịch đó sẽ được xử lý trong ngày. Nếu không, giao dịch đó sẽ được xử lý trong ngày làm việc kế tiếp.

Q42. Phí dịch vụ sẽ được áp dụng cho Chuyển tiền liên ngân hàng qua Online Banking như thế nào?

A42. Quý khách có thể thực hiện bất kỳ giao dịch chuyển khoản nào tới các ngân hàng khác tại Việt Nam với một mức phí vô cùng ưu đãi. Mức ưu đãi sẽ lên tới 30% - 50% so với phí chuyển khoản tại quầy giao dịch. Quý khách có thể tham khảo Biểu phí mới nhất theo đường dẫn sau.

https://www.hlb.com.my/vn/vn/fnc/fnc_int.jsp?flag=fnc_int

Q43. Trong trường hợp tôi không tìm thấy Chi nhánh ngân hàng thụ hưởng trong danh sách Chi nhánh thả xuống, tôi nên làm gì?

A43. Trường hợp Quý khách không tìm thấy Chi nhánh ngân hàng thụ hưởng trong danh sách thả xuống, vui lòng chọn chi nhánh mặc định của Tỉnh/Thành phố đó được hiển thị ngay trên đầu danh sách và cung cấp tất cả thông tin về Chi nhánh ngân hàng thụ hưởng mà Quý khách muốn chuyển tới trong phần Ghi chú.

Q44. Trong trường hợp giao dịch đã được hệ thống ghi nhận là Chuyển khoản nhanh (vì Ngân hàng thụ hưởng đã tham gia mạng lưới SmartLink) nhưng tôi muốn chuyển thành lệnh Chuyển khoản thông thường (vì một số lý do như Tài khoản thụ hưởng là tài khoản doanh nghiệp hoặc số tiền chuyển khoản lớn hơn hạn mức giao dịch hàng ngày của SmartLink ...), tôi nên làm gì?

A44. Trường hợp Quý khách muốn chuyển một lệnh Chuyển khoản nhanh thành Chuyển khoản thông thường, vui lòng chọn Loại Tài khoản thụ hưởng là "Các loại tài khoản khác", hệ thống sẽ tự động ghi nhận chuyển khoản đó thành Chuyển khoản thông thường.

Q45. Tôi có thể chọn tài khoản để chuyển khoản không?

A45. Quý khách được yêu cầu chọn một Tài khoản Vãng lai hoặc Tài khoản Tiết kiệm là tài khoản ghi nợ khi thực hiện giao dịch chuyển khoản. Quý khách không thể thực hiện giao dịch chuyển khoản trên Tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, Tài khoản Vay, tài khoản không hoạt động, hoặc tài khoản có những chỉ thị đặc biệt.

Q46. Nếu máy tính của tôi bị hỏng hoặc tôi bị ngắt kết nối Internet nửa chừng, làm thế nào tôi biết được giao dịch của tôi đã thành công hay không?

A46. Tất cả những gì Quý khách cần làm là đăng nhập một lần nữa và chọn "Xem lịch sử giao dịch" để kiểm tra xem giao dịch mới thực hiện có thành công hay không hoặc xem số dư tài khoản của Quý khách tại "Tổng quan tài khoản".

Q47. Điều gì xảy ra nếu tôi thực hiện một giao dịch nhưng không có đủ tiền trong tài khoản?

A47. Giao dịch của Quý khách sẽ không được thực hiện thành công.

Q48. Tôi có thể cài đặt Thanh toán định kỳ để thực hiện thanh toán định kỳ trong tương lai?

A48. Có. Khi thực hiện việc chuyển khoản, Quý khách có thể chọn "Thanh toán định kỳ" tại phần "Thời điểm giao dịch". Quý khách có thể kiểm tra và hủy bỏ lệnh thanh toán định kỳ của Quý khách bằng cách vào trang "Quản lý thanh toán định kỳ"..

Q49. Tôi có thể thực hiện việc chuyển khoản từ tài khoản của tôi đến một tài khoản thứ 3 tại HLBVN (Tài khoản Tiết kiệm/Tài khoản Vãng lai)?

A49. Có. Quý khách có thể thực hiện chuyển khoản đến tài khoản thứ 3 bằng cách chọn "Thanh toán & Chuyển khoản" - "Chuyển khoản đến tài khoản khác tại HLBVN" cho Tài khoản Tiết kiệm và Tài khoản Vãng lai.

Q50. Sau khi tôi đã thực hiện thanh toán hoặc chuyển khoản, khi nào tiền sẽ được chuyển đi?

A50. Tiền sẽ được chuyển khoản ngay lập tức khi giao dịch được thực hiện thành công.

Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến

Q51. Tài khoản tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến là gì?

A51. Đây là một trong các dịch vụ của Online Banking mà Quý khách có thể sử dụng để mở tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn từ tài khoản Vãng lai/Tiết kiệm của mình. Tất cả các thông tin cần thiết như: lãi suất cho từng kỳ hạn, kỳ hạn, thời gian đáo hạn, vv... sẽ được hiển thị đầy đủ, rất tiết kiệm thời gian cho Quý khách vì Quý khách không cần phải đến quầy giao dịch.

Q52. Có hạn mức nào cho số tiền gửi khi tạo tài khoản tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến không?

A52. Số tiền gửi cho tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến phụ thuộc vào tình hình tài chính cá nhân của Quý khách và số dư khả dụng trong tài khoản Vãng lai của Quý khách.

- Đối với VND, số tiền gửi tối thiểu là 5.000.000 đồng.
- Đối với USD/GBP/EUR/AUD/SGD, số tiền gửi tối thiểu là 1.000 USD/GBP/EUR/AUD/SGD.
- Đối với JPY số tiền gửi tối thiểu là 10.000 JPY.

Không hạn chế số tiền gửi tối đa tại Ngân hàng Hong Leong.

Q53. Tôi có thể mở bao nhiêu tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến?

A53. Quý khách có thể tạo nhiều tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến trên Online Banking để quản lý tài chính cá nhân của Quý khách.

Q54. Tôi có thể chấm dứt tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến trước hạn không?

A54. Quý khách có thể rút các khoản Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến của Quý khách trước thời gian đáo hạn và nhận được lãi suất không kỳ hạn qua Online Banking. Nếu không, xin vui lòng đến quầy giao dịch của HLBVN để rút trước hạn tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn của Quý khách.

Q55. Tôi có thể sử dụng Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến để chuyển khoản không?

A55. Quý khách không thể sử dụng Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến để thanh toán hóa đơn hoặc chuyển khoản. Quý khách chỉ có thể sử dụng tài khoản Vãng lai/tài khoản Tiết kiệm để làm các giao dịch chuyển khoản.

Các dịch vụ khác

Q56. Mã TAC là gì?

A56. Mã TAC (Mã xác nhận giao dịch) là một mã bảo mật duy nhất bao gồm 6 ký tự được sử dụng cho một số giao dịch ngân hàng trực tuyến cụ thể. Mã TAC chỉ có hiệu lực trong vòng 5 phút kể từ khi yêu cầu.

Q57. Làm thế nào để nhận được Mã TAC?

A57. 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 Hong Leong Connect, hệ thống sẽ tự động gửi một Mã TAC tới số điện thoại di động đã đăng ký của Quý khách.

Q58. Trong trường hợp tôi không thể nhận được Mã TAC, sau đó tôi nhấp Gửi lại Mã TAC nhiều lần nhưng cũng không thể nhận được. Sau đó, tôi nhận được nhiều Mã TAC, vậy Mã TAC nào tôi có thể sử dụng để xác minh giao dịch của tôi?

A58. Trong trường hợp này, Quý khách chỉ có thể sử dụng Mã TAC cuối cùng để xác nhận giao dịch của Quý khách. Các Mã TAC khác không còn giá trị.

Q59. Hạn mức giao dịch hàng ngày là gì?

A59. Hạn mức giao dịch hàng ngày của Quý khách được dựa trên "Hạn mức giao dịch trực tuyến". Sau lần đăng ký đầu tiên, Quý khách sẽ nhận được Hạn mức ngân hàng mặc định. Hạn mức giao dịch có thể thay đổi theo thời gian.

Loại giao dịch	Hạn mức tối thiểu (VND)	Hạn mức tối đa (VND)	Hạn mức ngân hàng mặc định (VND)
Chuyển khoản đến tài khoản thụ hưởng tại HLBNV		500,000,000	50,000,000
Chuyển khoản liên ngân hàng (Chuyển khoản thông thường)	50,000	500,000,000	50,000,000
Chuyển khoản liên ngân hàng (Chuyển khoản nhanh)	50,000	50,000,000	10,000,000
PEX (Chuyển khoản nhanh) & Thanh toán PEX+		100,000,000	10,000,000

Q60. Tôi có thể thay đổi hạn mức giao dịch trực tuyến của tôi ở đâu?

A60. Quý khách vào "Dịch vụ khác" - "Cài đặt" - "Thay đổi hạn mức giao dịch trực tuyến", và Quý khách sẽ được yêu cầu nhập Mã TAC để việc thực hiện thay đổi thành công.

Q61. Tôi có thể thay đổi ngoại tệ tương đương ở đâu?

A61. Quý khách vào "Dịch vụ khác" - "Cài đặt" - "Thay đổi loại tiền tệ mặc định".