

Soalan Lazim Penyata Kad Kredit

A. Penyata Kertas Bercetak

1. Adakah saya masih akan menerima Penyata Kertas Bercetak?

Penyata Kad Kredit Kertas Bercetak hanya tersedia atas permintaan. RM 1.00 akan dicaj untuk setiap Penyata Kad Kredit Kertas Bercetak.

2. Apakah jenis Kad Kredit yang terjejas?

Semua Kad Kredit Hong Leong yang dikeluarkan di Malaysia akan terjejas.

3. Mengapa terdapat caj bulanan pada Penyata Kertas Bercetak dan bagaimana cara mengelakkan fi ini?

Hong Leong Bank komited untuk mempromosikan kelestarian alam sekitar dengan mengurangkan percetakan kertas. Dengan itu, kami mendorong pelanggan kami untuk beralih ke e-Penyata secara percuma.

4. Bagaimana saya boleh memohon untuk Penyata Kertas Bercetak?

Untuk permohonan Penyata Kertas Bercetak, kunjungi mana-mana cawangan HLB atau menghubungi Pusat Perkhidmatan Pelanggan kami di 03-7626 8899.

5. Siapa yang dikecualikan daripada Fi Penyata Kertas Bercetak?

Kumpulan berikut dikecualikan daripada Fi Penyata Kertas Bercetak:

- Pelanggan yang berumur 60 tahun dan ke atas (Pengecualian Automatik)
- Golongan Orang Kurang Upaya (OKU)*
- Pelanggan menghadapi kesukaran untuk mengakses e-Penyata*

*Pengecualian tertakluk kepada permintaan bertulis pelanggan kepada bank dengan dokumen sokongan dan tertakluk kepada persetujuan Hong Leong Bank.

6. Bagaimana saya memohon pengecualian Fi Penyata Kertas Bercetak?

Untuk pengecualian Fi Penyata Kertas Bercetak, alamatkan surat anda ke :

Hong Leong Bank Card Centre
P.O. Box 10385,
50768 Kuala Lumpur, Malaysia

Catatan: Dokumen sokongan akan diminta semasa proses permohonan pengecualian jika perlu.

7. Apakah maklumat yang diperlukan untuk permohonan pengecualian Fi Penyata Kertas Bercetak?

- Name Penuh (seperti Kad Pengenalan/ Passport)
- Nombor Telefon Bimbit
- Lampiran Kad OKU
- Sila nyatakan bahawa permohonan adalah untuk pengecualian Fi Penyata Kertas Bercetak.

8. Adakah saya akan mendapat pengecualian secara automatik setelah saya membuat permohonan bertulis kepada Hong Leong Bank?

Setiap permohonan akan diproses berdasarkan kes demi kes dan pengecualian bergantung pada budi bicara Hong Leong Bank.

Fi akan diketepikan mulai dari tarikh penyata anda yang seterusnya sekiranya pengecualian diluluskan.

9. Sekiranya permohonan pengecualian berjaya, adakah ia pengecualian secara kekal?

Ya, ia akan dikecualikan secara kekal selagi anda memenuhi kriteria pengecualian.

10. Saya mempunyai Pemegang Kad Tambahan yang memenuhi kriteria pengecualian fi. Adakah saya akan dikenakan Fi Penyata Kertas Bercetak?

Ya. Fi hanya akan dikecualikan jika Pemegang Kad Utama memenuhi kriteria pengecualian.

B. e-Penyata

1. Apa itu e-Penyata?

e-Penyata adalah versi elektronik penyata akaun . Anda mempunyai pilihan untuk :

- Muat turun secara terus daripada Perbankan Dalam Talian HLB Connect & Connect App dan/atau
- Dihantar ke alamat e-mel berdaftar anda sebagai lampiran ketika anda melanggan Penyata E-mel (Individu dan Pemilik Tunggal sahaja).

2. Adakah saya perlu membayar untuk e-Penyata?

Tidak, perkhidmatan e-Penyata diberikan kepada anda tanpa caj.

3. Adakah selamat untuk menggunakan e-Penyata?

Ya, e-Penyata dijamin selamat kerana maklumat anda dilindungi oleh kata laluan.

4. Bagaimana saya boleh memperolehi e-Penyata?

Pelanggan boleh memperolehi e-Penyata dengan cara yang berikut :

a. Perbankan Dalam Talian HLB Connect

- Langkah 1 : Log masuk ke www.hongleongconnect.com.my
- Langkah 2 : Klik "Statement/Invoices" > "Online Statement"
- Langkah 3 : Klik "Download Statement" pada kad pilihan anda.

b. HLB Connect App

- Langkah 1 : Log masuk ke HLB Connect App
- Langkah 2 : Klik "Overview" > klik pada kad pilihan anda
- Langkah 3 : Klik "Statements" > "Download"

5. (Individu dan Pemilik Tunggal Sahaja) Bagaimana saya melanggan Penyata E-mel?

Pelanggan boleh mendapatkan Penyata E-mel dengan cara berikut:

a. Perbankan Dalam Talian HLB Connect

- Langkah 1 : Log masuk ke www.hongleongconnect.com.my
- Langkah 2 : Klik "Statement/ Invoice">"Email Subscription" > "Statement Subscription"
- Langkah 3 : Tanda "Stop Hard Copy Statement" pada kad pilihan anda
- Langkah 4 : Tanda "Email Subscription"> masukkan alamat e-mel pilihan anda dan klik "Submit".

Jika anda bukan pengguna Perbankan Dalam Talian HLB Connect, sila mendaftar sekarang dengan mengikut langkah bawah:-

Sebelum anda bermula, anda memerlukan :

- Nombor telefon bimbit yang didaftarkan untuk menerima Transactions Authorisation Codes (TAC) perbankan dalam talian.
- ID Sementara diperlukan untuk pelanggan berikut:
 - i. Pemegang Akaun Semasa/-i atau Simpanan/-i tanpa Kad Debit Hong Leong/-i
 - ii. Pemegang Akaun Deposit Tetap/-i

Kunjungi mana-mana Cawangan HLB untuk mengemas kini nombor telefon mudah alih atau mendapatkan ID Sementara.

• Pendaftaran Perbankan Dalam Talian HLB Connect

- Langkah 1 : Log masuk ke www.hongleong.com.my and klik butang "Register"
- Langkah 2 : Pilih produk semasa anda untuk pengesahan diri
- Langkah 3 : Masukkan butiran kad/ akaun anda dan ikuti arahan untuk mewujudkan maklumat log masuk anda termasuk Name Pengguna, Kata Laluan, Gambar Keselamatan & Soalan Keselamatan.

b. ATAU hubungi Pusat Perkhidmatan Pelanggan kami di 03-7626 8899

c. ATAU kunjungi mana-mana cawangan HLB.

6. Bilakah saya akan mula menerima e-Penyata saya jika saya mendaftar untuk e-Penyata sekarang?

Anda akan menerima e-Penyata pertama anda pada tarikh penyata anda yang seterusnya setelah pendaftaran Perbankan Dalam Talian HLB Connect & Connect App atau selepas langganan Penyata E-mel anda.

7. Adakah saya boleh menyimpan e-Penyata saya?

Ya, anda boleh menyimpan e-Penyata anda dengan memuat turunnya ke peranti simpanan elektronik anda.

8. Berapa lamakah e-Penyata saya boleh didapati di Perbankan Dalam Talian HLB Connect?

e-Penyata boleh didapati untuk dipapar dan dimuat turun di Perbankan Dalam Talian HLB Connect seperti di bawah:

Jenis Akaun	Kekerapan Penyata	e-Penyata boleh didapati untuk dilihat
Credit Card	Bulanan	24 bulan terkini

9. Bolehkah saya menukar e-mel dan kata laluan untuk e-Penyata yang dihantar ke e-mel?

Ya, anda boleh menukar alamat e-mel tetapi kata laluan tidak dapat diubah. Anda boleh menukar alamat e- mel anda dengan yang berikut:

a. Perbankan Dalam Talian HLB Connect

Langkah 1 : Log masuk ke www.hongleongconnect.com.my

Langkah 2 : Layari “Home” dan klik “ Statement/Invoice” > “Email Subscription”

Langkah 3 : Pilih “Statement Subscription” untuk menukar alamat e-mel anda

b. ATAU hubungi Pusat Perkhidmatan Pelanggan kami di 03-7626 8899

c. ATAU kunjungi mana-mana cawangan HLB.

10. (Individu dan Pemilik Tunggal sahaja) Saya ingin melihat penyata saya di Perbankan Dalam Talian HLB Connect dan tidak mahu menerima e-Penyata melalui e-mel. Bagaimanakah saya berhenti melanggan untuk Penghantaran Penyata E-mel?

Anda boleh berhenti melanggan untuk perkhidmatan ini dengan mengikuti langkah berikut melalui Perbankan Dalam Talian HLB Connect

Langkah 1 : Layari “Home”> “Statement/Invoice” > “Email Subscription” >

Langkah 2 : Pilih “Statement Subscription” dan nyah tanda “Email Subscription”

e-Penyata tidak akan dihantar ke e-mel anda dalam kitaran penyata berikut.

11. Apakah keperluan perisian atau perkakasan yang diperlukan untuk melihat e-Penyata dalam talian?

Untuk melihat e-Penyata dalam talian, anda perlu mempunyai perisian atau perkakasan berikut:

- Komputer peribadi, tablet atau computer riba dengan akses Internet
- Pelayar Internet (jenis pelayar yang disokong adalah Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari dan Opera)
- Adobe Acrobat Reader