

1. I don't want to wait 1 month to change my accounts to electronic bank statements & letters, how do I change it earlier?

- You can make the changes by logging in to HLB Connect - www.hongleongconnect.my. Refer to the guide below:
 - Login to your HLB Connect account
 - Navigate to "Statement / Invoice" and select "Email Subscription"
 - The Page will display all your accounts listed with the notification channel info as well as the email address linked to each account.

2. I do agree to have some of my accounts updated, but I would like to keep some accounts on hardcopy. Is this possible and how do I opt out?

- You may contact our contact center (03-7626 8899) for them to assist on which accounts to migrate and which to retain their current notification channel

3. What do I say to the call centre staff if I am calling to opt out?

- You can mention the electronic bank letters & statements Transition exercise and explain that you want to opt-out. Please specify which accounts that you want to opt-out.

4. What if I want to update a specific email address to my accounts?

- You can make the changes by logging in to HLB Connect - www.hongleongconnect.my. Refer to the guide below:
 - Login to your HLB Connect account
 - Navigate to "Statement / Invoice" and select "Email Subscription"
 - The Page will display all your accounts listed with the notification channel info as well as the email address linked to each account.
 - You can then change your email address for each account.
- Once you make this change, the migration won't override your chosen email address on the selected account you updated.

5. Why are you making this change?

- This is our effort to provide better service to our customers by providing a more convenient and environmentally friendly channel for you to receive your statements and notifications.

6. Will all my letters / advice after the transition be sent via email?

- There are some letters or notifications that will still be sent via hardcopy for some customers. As such please ensure your mailing address is still up to date to ensure any hard copy letters are sent to the correct address.

7. Is this assisted transition only for Individual & Sole Proprietor customers?

- Only Individual & Sole proprietor customers will be eligible for this assisted transition to electronic bank letters & statements. Corporate customers will not be impacted.

8. Can I still change back to hard copy after the migration process?

- Yes, you just need to call our contact centre to request their assistance to change a specific account back to full hard copy notification. Please note that statements for some products will be charged, you may ask the contact centre staff for more information.

9. I have received the letter notification but it seems some of my accounts are not listed. May I know why?

- Accounts already on e-statement and e-letters will not be included in the transition. If you would like to confirm this, you may check the notification channel for each of your accounts by following the below steps:
 - Please log into your HL Connect Online (Not App)
 - Navigate to “Statement / Invoice” and select “Email Subscription”
 - The Page will display all your accounts listed with the notification channel info as well as the email address linked to each account

1. Saya tidak mahu menunggu 1 bulan untuk menukar akaun saya ke surat dan penyata bank elektronik, bagaimana saya boleh menukarnya lebih awal?

- Anda boleh membuat perubahan sendiri melalui HLB Connect Online. Rujuk panduan di bawah:
 - Log masuk ke akaun HLB Connect anda
 - Pergi ke "Statement / Invoice" dan pilih "Email Subscription"
 - Halaman tersebut akan memaparkan semua akaun anda yang disenaraikan beserta maklumat saluran pemberitahuan serta alamat e-mel yang dipautkan kepada setiap akaun.

2. Saya bersetuju beberapa akaun saya dialihkan ke e-mel, tetapi saya ingin menyimpan beberapa akaun yang lain dalam bentuk cetakan kertas. Jika dibolehkan, bagaimana saya boleh ubah suai setiap akaun mengikut jenis notifikasi yang berlainan?

- Anda boleh menghubungi Talian Pelanggan HLB (03-7626 8899) untuk mendapatkan bantuan mengenai akaun mana yang ingin dipindahkan dan mana yang perlu dikekalkan.

3. Apa yang perlu saya katakan kepada kakitangan pusat panggilan jika saya menelefon untuk memilih untuk tidak ikut serta?

- Anda boleh beritahu berikut kepada kakitangan kita: "menarik diri daripada peralihan/migrasi ke surat dan penyata bank elektronik". Sila nyatakan akaun-akaun yang anda mahu dikecualikan.

4. Bagaimana jika saya ingin mengemas kini alamat e-mel tertentu untuk akaun-akaun saya?

- Anda boleh membuat perubahan sendiri melalui HLB Connect Online. Rujuk panduan di bawah:
 - Log masuk ke akaun HLB Connect anda
 - Pergi ke "Statement / Invoice" dan pilih "Email Subscription"
 - Halaman tersebut akan memaparkan semua akaun anda yang disenaraikan beserta maklumat saluran pemberitahuan serta alamat e-mel yang dipautkan kepada setiap akaun.
 - Anda boleh mengubah e-mel bagi setiap akaun
- E-mel tersebut tidak akan berubah selepas akaun tersebut diubahkan ke surat dan penyata bank elektronik

5. Mengapa anda membuat perubahan ini?

- Ini adalah usaha kami untuk memberikan perkhidmatan yang lebih baik kepada pelanggan kami dengan menyediakan saluran yang lebih mudah dan mesra alam untuk anda menerima penyata dan notifikasi anda.

6. Adakah semua surat saya selepas peralihan akan dihantar melalui e-mel?

- Terdapat beberapa surat atau notifikasi yang masih akan dihantar melalui cetakan sama ada kerana sifat kandungannya yang penting atau sensitif. Oleh itu, sila pastikan alamat surat-menyurat anda masih tepat untuk memastikan sebarang surat cetak dihantar ke alamat yang betul.

7. Adakah peralihan secara automatik ini hanya untuk pelanggan Individu & Pemilik Tunggal sahaja?

- Hanya pelanggan Individu & Pemilik Tunggal yang layak untuk peralihan secara automatik kepada surat dan penyata bank elektronik ini. Pelanggan korporat akan dikecualikan

8. Bolehkah saya menukar balik kepada notifikasi menggunakan salinan cetak?

- Ya, anda hanya perlu menghubungi pusat hubungan kami untuk meminta bantuan mereka bagi menukar semula akaun tertentu kepada salinan cetak sepenuhnya. Sila ambil maklum bahawa penyata bagi sesetengah produk akan dikenakan bayaran, anda boleh bertanya kepada kakitangan pusat hubungan kami untuk mendapatkan maklumat lanjut.

9. Saya telah menerima surat pemberitahuan tetapi nampaknya sebahagian akaun saya tidak disenaraikan. Boleh saya tahu mengapa?

- Akaun yang sudah menerima hanya surat dan penyata bank elektronik tidak akan disertakan dalam peralihan ini. Jika anda ingin mengesahkan perkara ini, anda boleh menyemak melalui HLB Connect Online. Rujuk panduan di bawah:
 - Log masuk ke akaun HLB Connect anda
 - Pergi ke “Statement / Invoice” dan pilih “Email Subscription”
 - Halaman tersebut akan memaparkan semua akaun anda yang disenaraikan beserta maklumat saluran pemberitahuan serta alamat e-mel yang dipautkan kepada setiap akaun.