

網上銀行服務常見問答(FAQ)

一、業務簡介：

[Q1：網上銀行有哪些服務功能？](#)

[Q2：網上銀行服務時間？](#)

[Q3：新用戶如何申請？](#)

[Q4：遺忘密碼怎麼辦？](#)

[Q5：轉出、轉入帳戶是否均須臨櫃約定？](#)

[Q6：網上銀行交易服務收費有哪些？](#)

二、系統操作：

[Q1. 新用戶如何開始使用？](#)

[Q2. 如何登入網上銀行系統？](#)

[Q3. 如何變更登入資料？](#)

[Q4. 如何使用查詢功能？](#)

[Q5. 如何下載轉帳/匯款所需的電子憑證？](#)

[Q6. 如何辦理網上轉帳/匯款？](#)

[Q7. 送出轉帳/匯款交易後系統沒有反應，怎麼辦？](#)

一、業務簡介：

Q1：網上銀行有哪些服務功能？

A1：目前本行網上銀行主要的服務功能包括：

(一) 資金調度類：自行轉帳、匯出匯款；

(二) 帳戶總覽類：存款歸戶查詢、存款餘額查詢、定存查詢、活存明細查詢、光票查詢；

(三) 付款管理類：匯入匯款查詢、匯出匯款查詢；

(四) 融資額度管理類：借款到期日查詢、借款利息查詢、額度使用明細；

(五) 貿易管理類：擔保信用狀查詢、進口信用狀查詢、進口託收查詢、進口到單查詢、出口押匯查詢、出口託收查詢、信用狀通知查詢、信用狀轉讓查詢；

(六) 投資理財產品類：投資庫存帳務查詢、已實現損益查詢、交易明細查詢、投資組合分析、贖回價查詢；

(七) 理財資訊類：利率查詢、匯率查詢；

(八) 憑證管理類：憑證申請、憑證測試、憑證掛失；

(九) 其他服務類：代號及密碼變更、E-mail 變更。

Q2：網上銀行的服務時間？

A2：網上銀行的服務時間：

(一) 查詢服務：24 小時全天候服務；但系統於每日營業時間後不定時進行換日批次作

業，期間將暫停服務約半小時，其他時間均照常服務。

(二) 同幣別自行轉帳：本行營業日每日 9:00AM 至 16:30PM。

(三) 跨幣別自行轉帳或匯款：本行營業日每日 9:00AM 至 15:00PM。

Q3：新用戶如何申請？

A3：(一)凡已在本行香港分行開立活期性存款（包括活期存款及支票存款）之客戶均可申請本行網上銀行服務。

(二)申請網上銀行服務時，請攜帶身份證明文件親洽本行香港分行業務人員或客戶服務專員填具「網上銀行服務申請書」並於申請書上親自簽名；公司申請網上銀行服務時，另應檢附 貴公司同意該次申請之董事會議記錄。

(三)申請人如欲使用轉帳/匯款功能者，另應申請電子憑證及憑證載具(A-Key)，及約定網路轉帳/匯款之轉出、轉入帳戶（轉出及轉入帳戶均必須事先約定才可使用）。

Q4：遺忘密碼怎麼辦？

A4：(一)如您遺忘登入密碼，或遺忘使用者代號且經查詢代號提示語後仍無法登入系統時，須請參照 Q3(二)規定，親洽本行香港分行重新申請一張登入密碼函。

(二)如您遺忘憑證載具(A-Key)密碼時，系統將於您輸入密碼錯誤連續達 5 次時自動清除 A-key 密碼及憑證資料，請您重新設定 A-key 新密碼，並請重新向本行香港分行申請一張「憑證業務密碼函」及進行憑證下載作業。

Q5：轉出、轉入帳戶是否均須臨櫃約定？

A5：網上轉帳/匯款之轉出帳號、轉入/收款帳號都必須事先約定後才可使用，所以須請您親洽本行香港分行填具申請書約定轉出、轉入帳號及轉帳限額。

Q6：網上銀行交易服務收費有哪些？

A6：網上銀行交易服務收費表：

服務類別	手續費	電報費
匯出匯款-電匯	每筆 HKD100	每筆 HKD50
註(1) 須加拍 COVER 電文		每筆加收 HKD50
註(2) 須於電文翻譯中文成四角號碼		每筆加收 HKD50
改匯/退匯/查詢	每筆 HKD100(另加收代理行費用)	
本分行內部存款帳戶間轉帳	免收	免收

二、系統操作：

Q1. 新用戶如何開始使用？

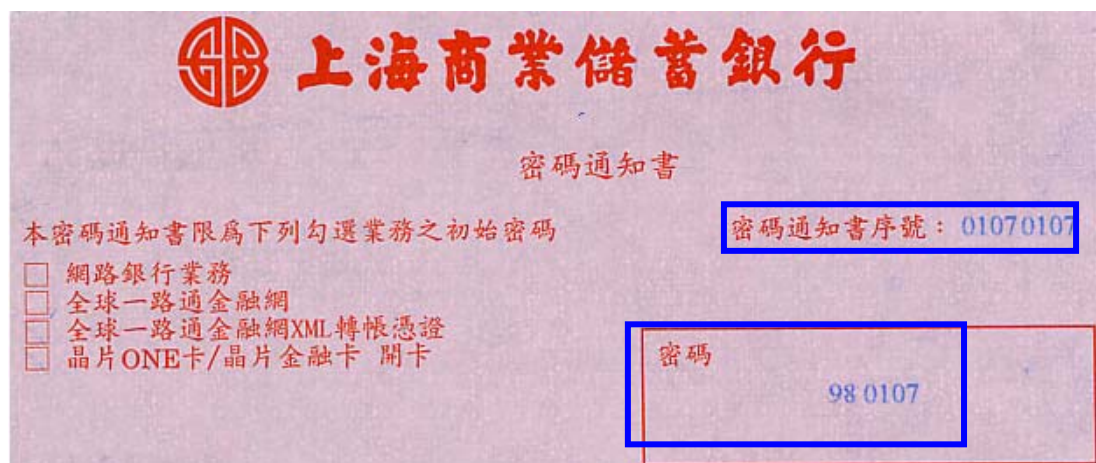
A1：(一)請登入本行香港分行首頁 <http://www.scsb.com.hk>，點選【登入網上銀行】進入登入畫面；登入時，將採用兩段式登入模式，以防範假網站騙取您的密碼，讓您的密碼防護更有保障！

(二)第一段登入（如圖 1），請輸入下列資料：



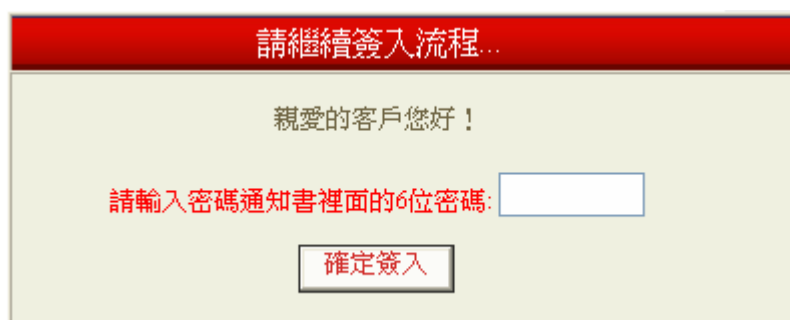
(圖 1)

1. 用戶編號：您的 14 碼帳號扣除最後一碼(檢查碼)後，往回數 6 位數（亦即您的帳號之第 8~13 碼就是您的用戶編號）。
2. 使用者代號：請輸入密碼通知書序號（如圖 2 右上角的 8 位數字，包含「0」）。



(圖 2)

(三)第二段登入（如圖 3）：請輸入密碼通知書（如圖 2）裡面的 6 位數密碼。



(圖 3)

(四)登入成功後（如圖 4），請您立即設定新的登入資料：

請立即設定新的登入資料及密碼

使用者代號： (6~12 位英文字或英文數字混合)

登入歡迎語： (20個字內，請勿填入您的密碼資料)

代號提示語： (20個字內，當遺忘使用者代號時，可E-mail提示的內容)

E-mail信箱：

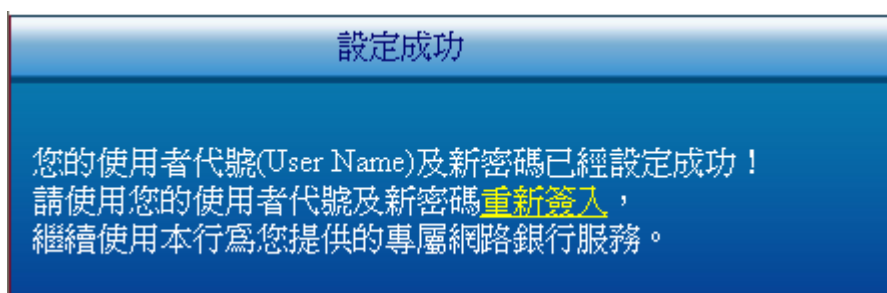
新密碼： (8~12 位英文字或英文數字混合)

確認密碼： (請重複輸入新密碼)

(圖 4)

1. 使用者代號：6-12 位英文字或英文數字混合；不得為純數字、亦不可使用符號，或使用相同之英文字母（如：AAAAAAAAA）。
2. 登入歡迎語：日後在第二段登入需輸入密碼時，可作為核對確認的歡迎語；**請勿在歡迎語中填寫您的密碼資料。**
3. 代號提示語：當遺忘使用者代號時，可 E-mail 傳送給您提示的內容。
4. E-mail 信箱：遺忘使用者代號時，可用來查詢「代號提示語」。
5. 新密碼：8~12 位英文字或英文數字混合，不得為純數字、或使用符號，亦不得與「使用者代號」相同。
6. 確認密碼：請重複輸入新密碼。

(五)設定成功後（如圖 5），請點選「重新簽入」連結，並使用新的使用者代號和密碼辦理系統登入。



(圖 5)

Q2. 如何登入網上銀行系統？

A2：新用戶請參照 Q1 完成設定新的登入資料後，再次登入時請注意：

(一)第一段登入，請輸入下列資料：

1. 用戶代碼：14 碼帳號扣除最後一碼檢查碼後，往回數 6 位數（亦即您的帳號之第 8~13 碼）。
2. 使用者代號：請輸入先前已設定的 6-12 位英文字或英文數字混合（**請注意大小寫不同**）。

(二)第二段登入（如圖 6）：完成第一段登入後，網頁上會顯示您先前已設定的登入歡迎語和 E-mail 供您核對，確認無誤後再請輸入您的密碼；如網頁上顯示的資料有誤，請立即與本行連絡。

請繼續登入流程...

WELCOME HK1BY8 您好!
您的電子信箱為: test@scsb.com.tw

為保障您的密碼安全，請先核對以上資料無誤後，再輸入您的密碼：

網路銀行密碼： (8-12位)

網路密碼請留意英文字母大小寫，並定期更換您的密碼。

登入後馬上看：
 存款餘額查詢
 歸戶查詢
 活存明細查詢
 匯出匯款
 自行轉帳

確定登入

請核對您的歡迎語和 E-mail
確認無誤後再輸入密碼

(圖 6)

(三)登入成功後即可點選使用本行為您提供的各項網上銀行服務功能。

Q3. 如何變更登入資料？

A3：(一)如要變更您的使用者代號、登入歡迎語、代號提示語或密碼時，請於登入成功後使用「其他服務」>>「代號及密碼變更」功能。

(二)如要變更您的 E-mail 信箱，請於登入成功後使用「其他服務」>>「E-mail 變更」功能（如圖 7）。

資金調度 帳戶總覽 付款管理 融資額度管理 貿易管理 理財資訊 憑證管理 其他服務

代號及密碼變更 E-mail變更

E-mail變更

E-mail信箱: test@scsb.com.tw 確定送出

(圖 7)

Q4. 如何使用查詢功能？

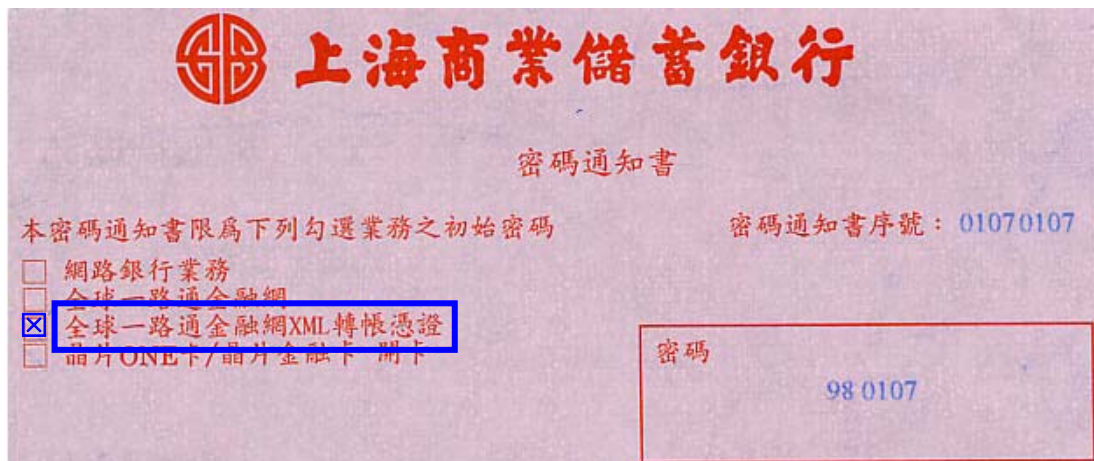
A4：(一)登入成功後，請點選您要使用的查詢功能名稱，網頁立即顯示查詢的結果，例如：存款歸戶查詢；

(二)選擇帳號後送出查詢，網頁立即顯示查詢的結果，例如：存款餘額查詢；

(三)選擇查詢期間後送出查詢，網頁立即顯示查詢的結果，例如：匯入匯款查詢。

Q5. 如何下載轉帳/匯款所需的電子憑證？

A5：(一)利用網上銀行下載電子憑證前，必須先向本行香港分行申請一張「XML 轉帳憑證」密碼通知書（如圖 8）和憑證載具 A-Key。



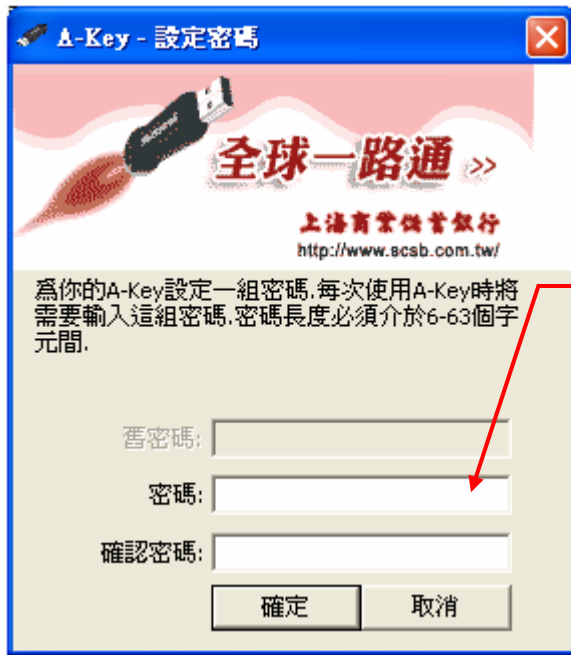
(圖 8)

(二)進行下載憑證前，請先將憑證載具 A-Key 連上您的電腦，再開啟「我的電腦」中的 A-Key 圖示，雙點選(Double click)執行程式 AKeyPwd（如圖 9）。



(圖 9)

(三)請設定您的 A-Key 密碼（如圖 10）：



密碼長度至少須為 6 碼；請牢記您的 A-Key 密碼，如日後輸入 A-Key 密碼錯誤連續達 5 次時，系統將自動清除 A-Key 內所有的憑證資料。

(圖 10)

(四)A-Key 設定成功後，網頁的右下角會有"綠底色"的 A-Key 圖案 (如圖 11)：



(圖 11)

(五)請進入「憑證管理」功能，按下「申請」鈕 (如圖 12)：



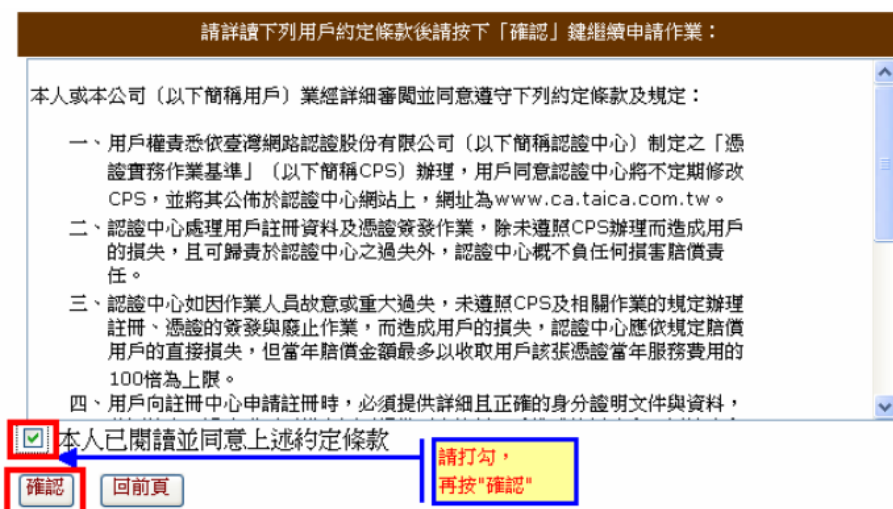
(圖 12)

(六)依照網頁指示 (如圖 13)，輸入您手邊「全球一路通金融網 XML 轉帳憑證」密碼通知書裡面的密碼：



(圖 13)

(七)密碼輸入正確後，網頁會顯示憑證的約定條款，須勾選 checkbox 「本人已閱讀並同意上述約定條款」再按「確認」鈕（如圖 14）：



(圖 14)

(八)出現安裝台灣網路認證公司安控模組的安全性警告時（如圖 15），請按「安裝」：



(圖 15)

(九)網頁顯示「憑證下載成功」（如圖 16）時，表示您已完成將憑證載入 AKey 中。

■ 憑證作業 > 處理結果報告



(圖 16)

Q6. 如何辦理網上轉帳/匯款？

A6：(一)網上轉帳/匯款須利用憑證驗證使用者身份，故請先參考 Q5 完成電子憑證下載。

(二)請登入網上銀行後，選擇轉帳/匯款功能，並將 A-Key 連上您的電腦。

(三)依據先前於本行約定的帳戶，選擇本次轉帳/匯款的轉出帳號、收款帳號及輸入轉帳金額，確認輸入內容無誤後再送出交易。

(四)確認交易時，系統會要求輸入 A-Key 密碼以進行憑證驗證。

(五)交易完成後，請取回您的 A-Key 並妥善保管。

Q7. 送出轉帳/匯款交易後系統沒有反應，怎麼辦？

A7：可能原因為：

(一)目前 A-Key 只支援 Win XP，其他的作業系統暫時不能用 A-Key。

(二)可能是電腦沒有讀到 A-Key；螢幕右下角的 A-Key 圖案底色必須是綠色的，如果是紅色的，須請您先將 A-Key 連上您的電腦，再開啟「我的電腦」中的 A-Key 圖示，雙點選(Double click)執行程式 AKeyPwd，讓螢幕右下角的 A-Key 圖案底色變成綠色的。

(三)可能是必要的元件沒有自動下載，請參考以下步驟更改 IE 的環境設定：

1. 連結到本行"全球一路通金融網"：<https://corpbank.scsb.com.tw/b2c/>

2. 點選畫面下方【注意事項】的第 4 點裡面的"請按此執行"：

4. Internet Explorer 瀏覽器 ActiveX 元件設定檔 **請按此執行**，憑證載具
用新版iKey驅動程式 [新版驅動程式](#)

3. 出現安全性警告時，請按「執行」或「安裝」：

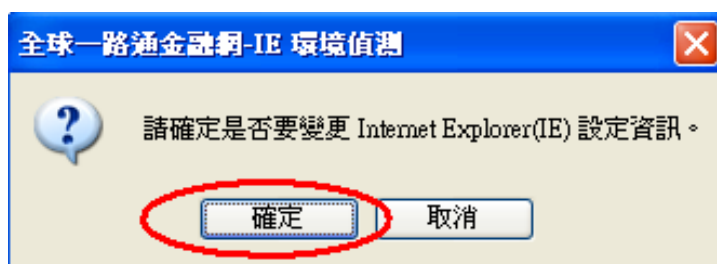




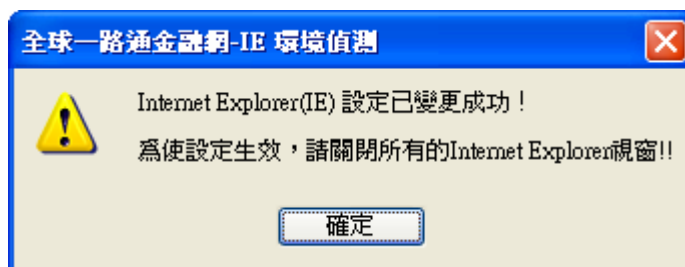
4. 請在【全球一路通金融網-IE 環境偵測】視窗中，按下「變更我的設定，以符合系統環境」鈕，如下圖：



5. 系統詢問是否變更 IE 設定時，請按「確定」鈕，如下圖：



6. 設定完成後，如下圖，請關閉所有的 IE 視窗，再重新進入網上銀行。



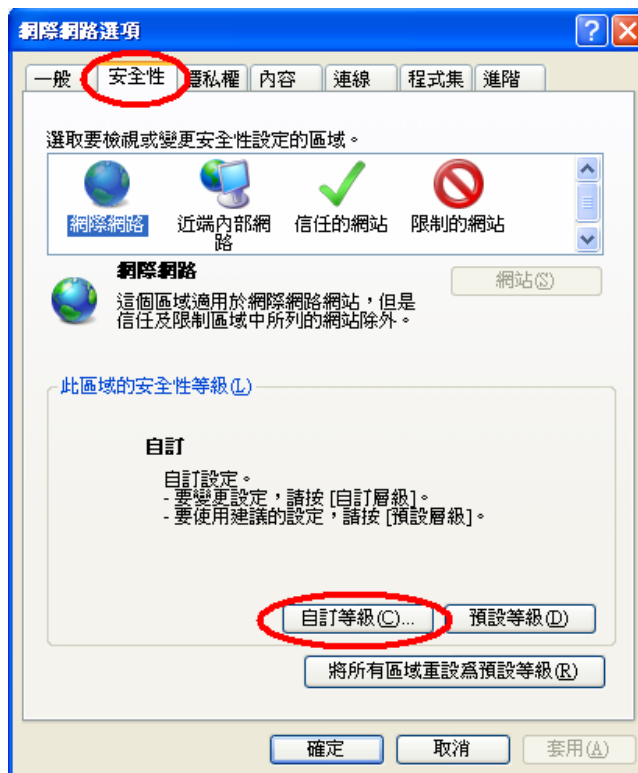
(四)如果上述 IE 環境設定仍無法讓元件自動下載時，請參考以下步驟手動更改 IE 的環

境設定：

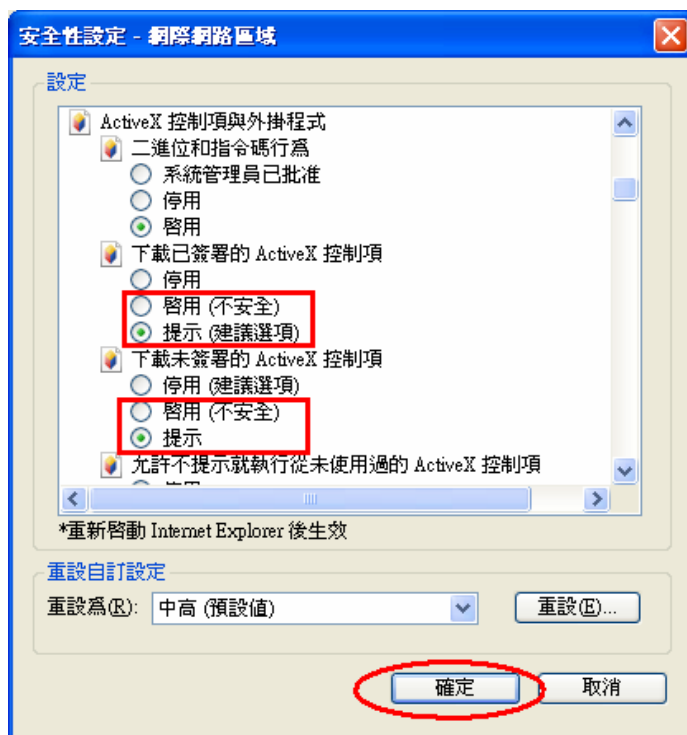
1. 請點選 IE 的「工具」>>「網際網路選項」：



2. 請在【網際網路選項】視窗中的「安全性」畫面，按下「自訂等級」鈕：



3. 請在「Active X 控制項與外掛程式」項下，把所有與 Active X 有關的項目都設為「啟用」或「提示」，再按下「確定」鈕：



4. 設定完成後，請關閉所有的 IE 視窗，再重新進入網上銀行。