

Q7：電話語音密碼函啟用期限變更為一個月對客戶有什麼影響？

A：對客戶的影響在於密碼函列印日起一個月內，撥打本行 24 小時服務專線 02-2505-9999，辦理變更密碼手續後方可使用。若未於期限內辦理變更密碼手續，密碼函將自動失效，需本人攜帶身分證明文件至本行各營業據點重新申請。

Q8：營業日 15：30 後，透過永豐「網路 ATM」轉帳交易，補登存摺時，轉帳日會是哪一天？

A：交易日即為實際轉帳日，不論是假日或非營業時間轉帳，補登存摺時將會自動顯示實際交易日期。
例如：客戶於 101/7/19 (星期四) 18：00 透過永豐「網路 ATM」交易，補登存摺時日期會紀錄實際轉帳日為 101/7/19。

Q9：星期六、日透過永豐「網路 ATM」轉帳交易，補登存摺時，轉帳日會是哪一天？

A：星期六、日轉帳，交易日即為實際轉帳日，補登存摺時將會自動顯示假日的日期。
例如：客戶於 101/7/22(星期日) 透過永豐「網路 ATM」交易，補登存摺時，補登存摺時日期會紀錄假日的日期 101/7/22。

Q10：欲取消已預約之轉帳交易，最遲須在何時刪除？

A：您最遲須於預約交易生效日之前一營業日 23：00 前透過網路銀行或電話語音取消。
例如：預約 101/7/23(一)生效之交易，最遲須於 101/7/20(五) 23：00 前取消。

Q11：營業日 15：30 後，可否透過網路銀行及電話語音辦理台(外)幣定存交易？其計息日與利率如何計算？

A：• 為滿足客戶的需求，透過網路銀行及電話語音辦理台(外)幣定存交易（含開單、解約、續存次數變更等功能），本行服務時間將由現行營業日 15：30 延長到 23：00，該定存單生效日與起息日即為當日。

• 營業日 23：00 後，則只能透過網路銀行辦理台(外)幣定存交易，該定存單生效日與起息日為次一營業日；惟電話語音不受理 23：00 後之台(外)幣定存交易。

Q12：營業日 15：30 後，可否透過網路銀行及電話語音辦理台(外)幣轉帳？

A：為滿足客戶的需求，透過網路銀行及電話語音辦理台(外)幣轉帳交易，本行服務時間將由現行營業日 15：30 延長到 23：00。

Q13：透過網路銀行點選不到「當日交易明細」，是否已取消該項服務？

A：系統升級後，為提供客戶更便利的查詢服務，於網路銀行直接點選「帳戶往來明細」，即可同時查詢「當日交易明細」及「歷史往來明細」。

Q14：「帳戶餘額查詢」內容是否改變？

A：• 在定期存款部份：原綜合存款項下的定存將於「活期儲蓄存款」/「活期存款」列示「綜存定存」歸戶總金額；另新增「有/無單定存」欄位。
• 在外幣組合存款之餘額顯示部份：原外幣組合存款帳戶餘額以美金（其他幣別直接折算成美金）顯示；系統升級後，則依照客戶擁有的原幣幣別分別列示金額顯示。

Q15：網路銀行「預約轉帳查詢/取消」交易，新增「交易狀態」欄位，其內容為何？

A：點選「預約轉帳查詢/取消」交易，說明如下表：

查詢時間點	交易狀態
預約轉帳日前	尚未執行
轉帳日當天	執行失敗
轉帳日當天	執行成功
已刪除之交易	刪除成功

Q16：「台/外幣定存明細查詢」有何改變？

A：原「一般定存」之顯示方式，由「定存帳號」改為「非綜存定存」查詢。說明如下：

幣別	查詢功能	查詢內容
台幣	台幣定存明細	非綜存定存
		綜存帳號
外幣	外幣定存明細	非綜存定存
		組存帳號

台幣方面，客戶點選「台幣定存明細」，透過下拉選單選取非綜存定存或台幣綜存帳號查詢。
外幣方面，客戶點選「外幣定存明細」，透過下拉選單選取非綜存定存或外幣組存帳號查詢。

MMAb2c 華商個人金融網

Q1：針對 MMAb2c 華商個人金融網的客戶是否仍提供外幣匯款及外幣預約匯款功能？

A：為了提供客戶更便利的網路交易服務，「外幣預約匯款」功能將整合至「外幣匯款」功能，屆時可依客戶需求直接拉選交易日期，提供客戶更便利的外幣匯款交易。

Q2：為何 MMAb2c 華商個人金融網台灣區的查詢結果取消戶名顯示？

A：為符合台灣主管機關要求，台灣地區網站之帳戶將取消戶名顯示，以確保客戶資料隱密並提供更安全的網路查詢環境。

Q3：基金查詢功能是否有調整？

A：系統升級後，本行調整部份基金查詢功能如下：

- 停止基金帳戶單獨管理帳戶項下-資產交易紀錄查詢功能。
- 停止基金帳戶單獨管理帳戶項下-資產現況查詢功能。
- 停止基金查詢-自動申購贖回明細查詢功能。

Q4：是否仍有線上約定帳號設定及憑證放行功能？

A：為提供更安全便利的網路交易服務，本行自即日起停止「線上約定帳號」及憑證放行功能之新申請作業，舊有使用憑證之客戶，將轉換為 Display Card OTP(One Time Password)機制進行「線上約定帳號」及匯款。

MMAb2b 華商金融網

Q1：MMAb2b 華商金融網點選不到「當日交易明細」，是否已取消該項服務？

A：系統升級後，為提供客戶更便利的查詢服務，點選「當期交易明細」即可查詢當日交易明細，若點選「往來明細」，則可查詢歷史往來明細資料。

Q2：為何 MMAb2b 華商金融網定存往來明細的查詢資料與之前不同？

A：系統升級後，已無定存主帳號，只有存單編號，所以定存往來明細的查詢介面將直接顯示所有定存單號；下載的資料中，原定存主帳號欄位內容，將改為統編。

綜合篇

Q1：『綜合對帳單』定期存款呈現方式好像跟之前不一樣？

A：為方便您檢視台幣綜合存款，於系統升級後，台幣綜合存款定存總金額，將於「活期儲蓄存款 / 綜存定期存款」項下顯示，並新增「非綜 / 組存定存」欄位以呈現其他定期存款總金額。
欄位如下依序列示：

帳號	存款/額度種類	幣別	額度 限額	投資 本金	月底餘額/數量 (投資現值)	利息 費用
	活期儲蓄存款 綜存定期存款					
	外幣組合存款 組存定期存款	依各幣 別顯示				
	非綜 / 組存定存	依各幣 別顯示				

*紅字為新增欄位。

永豐銀行預定於2012年7月16日進行系統升級(升級日期若因故延期，將於本行網站公告)。升級後的系統，將以客戶為中心規劃全方位金融服務。系統的升級作業將不影響客戶權益，惟部份業務與服務項目設定將與現行系統不同，以下提供問答Q&A供您參考，如有任何疑問，請洽本行各營業單位或客服中心 (02-2505-9999/0203-08989) 由客服人員為您服務。

台外幣定期存款篇

Q1：我的存單帳號會改變嗎？

A：不會的。已開立之存單帳號不會改變，仍可繼續使用，您不必擔心因此會受任何影響。

Q2：未來約定自動轉開定存的起息日是否有改變？

A：有改變。系統升級後，未來起息日以開立定存單當日日終保留在活（儲）存帳戶上的餘額（即活（儲）存保留額）與存單開單金額（原契約約定條件）皆符合時，即以當日為起息日，目前係以隔日為起息日。

Q3：為何我的定期存款每月利息跟之前不同？

A：那是因為我們改以實際天數計算利息，因此會有大小月之差；可是請放心，您全年度的利息給付總額不會有變動。

Q4：未來開單仍需要先開立一個存戶帳號才能開單嗎？

A：不需要。只需要在本行有您的客戶基本資料，並且約定存單印鑑帳號後，即可開立存單。

Q5：未來是否仍可於網路銀行、電話中心執行綜(組)存存單的中途解約？

A：可以。

台外幣活期存款篇

Q1：為何我的存摺補登時會出現兩筆「轉換合併」與兩筆「系統轉換」的資料呢？

A：因本行系統升級，故在轉換日時將客戶尚未登摺的「存入」及「支出」資料以濃縮方式合併，並於摘要欄註記為「轉換合併」。同時會將客戶帳戶餘額從舊系統中轉

出後存入新系統，因此摘要欄會出現「支出」及「存入」金額相同的「系統轉換」資料（存摺餘額會先歸零，之後再轉入）。

例如：

客戶目前帳上餘額為+200 元，其中尚有存款 5 筆未登摺（合計 500 元），取款 6 筆未登摺（合計 600 元），則存摺列印時會顯示

轉換合併 存入 500 元←指「未登摺濃縮」

轉換合併 支出 600 元←指「未登摺濃縮」

系統轉換 支出 200 元←指「自原舊系統轉出」

系統轉換 存入 200 元←指「更換新系統後轉入」

Q2：星期日我在提款機取款，補登存摺時，取款日會是哪一天？

A：如為假日取款，該筆資料於補摺機補登時，會直接顯示取款當日的日期。

例如：101/7/22 為星期日，若當日於 ATM 領錢，補登存摺時，紀錄之日期為 101/7/22。

Q3：營業日 15：30 過後我在提款機取款，補登存摺時，取款日會是哪一天？

A：營業時間過後取款，該筆資料於補摺機補登時，會直接顯示取款當日的日期。

例如：101/7/20 星期五 17：00 在 ATM 領錢，補登存摺時，紀錄之日期為 101/7/20。

Q4：我的存摺多久沒有補登資料時會被合併成一筆？

A：當存摺未登摺筆數超過 200 筆（外幣依各幣別分開計算）時，會合併成支出和存入各一筆資料。本行執行資料合併的時間點在每日 23：00，只要您在 23：00 前完成補登摺資料就不會被合併。

Q5：外幣組合存款裡面有很多種幣別，列印存摺時，會用何種方式列印呈現？

A：外幣組合存款帳戶補登摺時將先依據幣別排序，各幣別再依交易日排序所有未登摺資料後列印。

例如：外組存摺內共有美金、歐元、日幣各三筆資料未補登。補登時會依幣別的順序，再依日期列印，所以客戶的存摺會先將美金的資料都印完後再依序列印日幣、歐元。

Q6：我在貴行開立的外幣存款是單一幣別的，以前是每半年才付息，未來會多久付一次息？

A：台外幣活期存款於系統升級後均是每月付息。

Q7：存款付息日如果遇到假日，何時會將利息存到帳戶內？

A：存款利息是每月 21 日付息，若遇假日會提前一日執行付息。

Q8：我在貴行的存款有動用到定存質借，質借息扣帳如果遇到假日，何時會執行扣款？

A：質借利息是每月 21 日繳息，若遇假日會延後一日執行繳息。

Q9：為什麼我的利息會有一正一負，以前只有一筆淨利？

A：那是因為便於您辨識利息金額與代扣利息所得稅的稅額，正數為利息金額，負數為代扣利息所得稅稅額。

Q10：原本我有指定特定的兩家分行可以聯行付款，未來我可以在哪些分行取款？

A：原本指定特定分行可聯行付款（指定聯行）的客戶，系統升級後所有分行都可提供聯行付款的服務（指定全行）。

Q11：以後我還可以指定特定分行才可以聯行付款嗎？

A：除原已設定不可聯行付款的帳戶外，所有帳戶都開放為全行各分行都可聯行付款，更加便利，故不需指定特定分行聯行付款。

放款篇

Q1：為何我的每月利息跟之前不同？

A：因為我們改以實際天數計算利息，所以會不同。
系統升級前：每月貸款利息＝剩餘貸款本金×目前貸款利率÷12個月。

系統升級後：每月貸款利息＝剩餘貸款本金×目前貸款利率÷365天×當月實際天數。

Q2：優利型房貸「放款優惠金額」之「放款優惠利息」計收日調整會讓我多繳利息嗎？

A：本項異動係為利息扣取時點之調整，應付利息並不會增加。

Q3：我的透支息已經從我的存款帳戶扣款了，為什麼還會接到繳款金額不足的通知？

A：如因扣款當日帳上金額不足本次應繳金額，本行會先就帳戶可抵用金額部份扣取。所以您帳上金額雖有扣款，但未繳足最低應繳金額，故仍會由本行語音系統或服務人員提醒您繳足最低應繳金額。

外匯業務篇

Q1：系統升級後是否可即時得知國外匯入匯款訊息？

A：可以。只要在本行留有 e-mail 就可即時得知國外匯入匯款訊息。

Q2：我之前的國外匯出匯款約定檔，需要再重新約定嗎？
A：不需要重新約定，之前的約定檔會全部移轉到新系統上。

Q3：系統升級後，我的公司在貴行開立的擔保信用狀/保證函逾期，未來可以展期嗎？

A：擔保信用狀/保證函逾期，即應失去任何的效力，如仍有保證的必要，可以再開發一筆新的擔保信用狀/保證函取代。

Q4：系統升級後，我的公司在貴行開立的信用狀註銷後可以再恢復使用嗎？

A：是的。貴公司的信用狀註銷後，可以再回復的，本行僅調整內部作業流程，對客戶沒有任何的影響。

自動化服務篇

Q1：什麼是自動化約轉方式依帳號設定？客戶無需依不同通路(網路銀行/ATM/電話語音)分別設定是什麼意思？

A：・自動化約轉方式依帳號設定，就是客戶與本行約定轉出時，選擇依本行所開立之台外幣活期帳號分別約定。若依身分證字號設定自動化約轉，則該身分證字號下之所有台外幣活期帳戶皆可進行約定轉出。

・自動化約轉，無需依不同通路分別設定，只要設定即可透過所有自動化設備(網路銀行/ATM/電話語音)進行約定轉帳。

Q2：原先我申請電話語音服務密碼是依帳號設定，未來會改變嗎？

A：不會改變。原依帳號設定電話語音密碼的客戶，仍維持以帳號驗證查詢帳戶相關資料及轉帳交易。但原可進行之外幣定存解約及續存交易、查詢外幣定存餘額、明細及傳真等服務項目，因電話語音服務密碼無法依定存單帳號設定，將無法再提供上述服務。

建議您可將電話語音密碼驗密改依身分證字號設定，即可進行外幣定存解約及續存交易、查詢外幣定存餘額、明細及傳真等服務。

Q3：OBU 客戶登入 MMA 金融交易網所使用的身分證/統一編號有何改變？

A：系統升級前，以「OBU xxxx」登入 MMA 金融交易網；系統升級後，以「聯徵虛擬統編」登入 MMA 金融交易網。「聯徵虛擬統編」即兩碼英文國別+兩碼英文字母+四碼數字登入。倘您有任何疑問，歡迎致電客服中心詢問聯徵虛擬統編事宜。

Q4：我在星期五 15：30 後提款，計息的存款餘額會扣除支出的金額嗎？

A：系統升級後，本行的每日計息基數，將以營業日23：00 為起息點。

Q5：ATM 外幣提款限額控管依營業日與依日曆日有什麼不同？

A：外幣提款限額依日曆日控管，表示客戶於例假日時也可以領取各幣別之日限額。舉例：客戶星期一至星期日共七日每日皆可自 ATM 提領美金帳戶 USD\$4,000。(本項服務限本行客戶不開放跨行客戶)

Q6：未來我自動化交易跨行領款及轉帳手續費優惠區間如何判斷？

A：每月優惠減免次數計算仍為當月五日至次月四日（五日凌晨十二點重新計算優惠次數），如遇「次月四日」為假日，將不再遞延至次一營業日。