

## 星展銀行（台灣） IDEAL™ 3.0 企業網路銀行常見問題

### 管理您的帳戶

我是否能夠即時查詢我的帳戶餘額資料？

是的，您可透過星展銀行（台灣） IDEAL™ 企業網路銀行即時存取您最新的帳戶資訊，亦可查詢過去 6 個月的交易資料。

我是否能夠透過星展銀行（台灣） IDEAL™ 企業網路銀行，檢視我在其他銀行開設帳戶的每日對帳單？

您可透過星展銀行（台灣） IDEAL™ 企業網路銀行檢視您在其他銀行開設帳戶的每日對帳單。您只需指示您的其他開戶行發出 MT940 給星展銀行（台灣），我們就可以透過該資料列示您的對帳單。

我是否能夠將對帳單匯出至我的 ERP 系統編製損益表？

您可透過星展銀行（台灣） IDEAL™ 企業網路銀行將對帳單匯出成下列格式：

- MT940 SWIFT
- MT940 SAP
- CSV (以逗點分隔之數值-有欄位標題)

我是否能夠查詢我的活期存款帳戶開立的支票狀態？

是的，無論支票是自您的支票簿開立或透過星展銀行（台灣） IDEAL™ 企業網路銀行開立，星展銀行（台灣） IDEAL™ 企業網路銀行皆可讓您查詢公司支票的狀態。

我是否能夠查詢我的星展銀行（台灣）帳戶的資金匯入狀態？

是的，您可透過星展銀行（台灣） IDEAL™ 企業網路銀行查詢星展銀行（台灣）帳戶之資金匯入狀態。相關資訊將依據自行轉帳（Account Transfers）、外幣匯款（Telegraphic Transfers）以及台幣匯款（Local Wire）等種類進行分類，且用戶將可檢視匯入款金額以及匯款行資料等資訊。

### 進行現金交易

貴行採用什麼樣的驗證系統來確保星展銀行（台灣） IDEAL™ 企業網路銀行之付款正確性？

透過星展銀行（台灣） IDEAL™ 企業網路銀行執行之交易可即時驗證資料內容，譬如：

- 金額（非零之數值）
- 結算日（驗證交易別截止時間、國定假日以及非上班日）
- 必填欄位之完整性，譬如扣款帳戶、受款人姓名、受款人地址（支票適用）、結算日以及銀行分行代碼等資料（適用「銀行間劃撥（GIRO）」相關交易）

我是否可針對重複發生之付款建立範本，譬如水電費與房租？

可以，星展銀行（台灣） IDEAL™ 企業網路銀行允許使用者針對所有重複發生之款項建立範本。透過儲存預先設定付款資料（譬如扣款帳戶、受款人姓名、帳戶、銀行資料與金額）之範本，將有助於交易之進行。預先設定之欄位可鎖定禁止修改或加上保護，以避免重要資訊被編輯或修訂。您亦可使用複製功能，針對既有付款作業建立新的交易。

我是否能夠設定未來日期之轉帳交易？

星展銀行（台灣） IDEAL™ 企業網路銀行允許提前 90 日設定交易。此等交易將儲存在系統中，直至設定之日期並完成交易為止。交易設定日期為過去日期、超過截止時間或設定於非上班日之日期，於交易建立時，皆將自動視為無效交易。

**我是否能夠設定交易於週末或國定假日執行？**

星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行不受時間、地點限制，即使是週末或國定假日，亦可隨時隨地建立交易及執行帳戶查詢作業。不過交易並無法於非營業日或於交易截止時間過後執行。

詳細資訊，請參閱[交易訂價以及截止時間](#)之說明。

**我是否能夠將交易報告列印出來，作為我的報告內容？**

星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行提供完整的報告功能，涵蓋交易別報告及彙總報告。客戶可依據扣款帳戶、結算日區間、狀態、受款人名稱與金額等類別進行交易資訊之篩選。

**我是否能夠在交易送交銀行之後修改交易的內容？**

銀行將於排定日期處理已取得核准之交易。因此，若欲於排定日期前進行變更，則需事先將相關授權簽名提供給銀行，並透過傳真將欲修改內容傳真給本行。然而，若交易已執行，舉例來說，支票已寄送給受款人，則您將需開立停止付款通知單。

星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行提供完整的報表，並且透過個人化報表，尤其是結算日區間、狀態、受款人名稱以及金額等。您可將月底電子交易對帳單下載至 Excel 程式，亦可檢視未完成買賣交易金額之彙總資料。

#### 查詢貿易融資

- 進口
- 出口
- 銀行擔保函／擔保信用狀
- 交易貸款

透過星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行，您將可透過指定相關要件之方式，搜尋與貿易融資有關之資訊。此等作業適合透過系統執行或臨櫃實際申請之貿易融資

#### 核准交易與申請項目

**貴行對透過星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行執行之交易是否規定任何授權限額？**

依據您需求的不同，您可根據開戶程序或其他方式設定您的授權層級，

**申請人與核准人間是否規範有明確的權責劃分？**

星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行允許設定下列兩種使用者存取權限與特殊權利：

- 單一交易管理控制：申請人可授權其所提出之交易。此等情況適用小型公司，該等公司之星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行僅由一人操作。
- 多重交易管理控制：適用申請人與核准人間存在明確權責劃分之公司。

**核准人是否能在公司外或海外核准交易？**

星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行可於任何有網路連結的地方進行存取。因此，即使授權人不在辦公室，亦可透過星展銀行（台灣）安全裝置登入系統並核准交易。

若星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行核准作業，是在交易截止時間後才進行，那會有什麼樣的情況？若授權作業是在交易截止時間後才進行，則星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行將通知核准人，並提供由系統自動適當調整排定日期之選項供授權人使用。此外，核准人亦可選擇駁回此交易，並於授權前要求交易經辦人進行相關修改。

#### 安全功能

貴行如何確保星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行擁有最高安全水準？

星展銀行（台灣）透過星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行採用下列安全機制：

##### 自動登出功能

若您未於登入系統 30 分鐘內執行任何作業，則星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行將會自動終止登入作業。若您希望繼續使用服務，則您將需再次登入使用者帳號與密碼。

##### 持續與警戒監控

本行建置有安全監視系統，可持續監控與偵測存在與本行網路與系統之任何潛在非法活動。

##### 定期審核與稽核

為確保本行安全措施之有效性，星展銀行（台灣）會由內部與外部稽核人員定期執行安全審核與稽核作業。

##### 雙重因素驗證（2FA）

星展銀行（台灣）採用雙重因素驗證（2FA）措施，以驗證試圖存取您的帳戶之任何人的身份。前述雙重要素驗證包括您所擁有的以及您所知道的資訊。常見的例子為使用自動提款機時必須同時使用您的提款卡及密碼。取得您的提款卡的人，不太可能同時知道您的密碼。

此外，本行亦依據執行過程中之權限設定程序，採取下列設定：

- 使用者權限
- 授權層級表

雙重要素驗證對我使用星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行方式的影響為何？

所有星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行之使用者，於登入時除需公司帳號、使用者帳號以及密碼之外，尚須使用保安編碼機。

#### 我為什麼需要安全裝置？

在網路詐騙日趨複雜的環境中，必須使用更嚴格的線上安全系統方可對抗潛在的網路犯罪。透過執行雙重因素驗證措施，若您的使用者代號與密碼遭竊，則該「竊賊」仍需取得您的個人安全裝置方可存取星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行。此等作法將可使透過網路釣魚或間諜程式取得客戶使用者代號與密碼字串之駭客，更難以登入您的帳戶。

### 雙重要素驗證的優點為何？

雙重因素驗證提供較高的安全保證，可確保詐騙份子無法透過網路竊取您實際擁有的「某些事物」。此等作法亦透過提供您個人實際持有之額外驗證因素，來針對高風險交易（譬如將資金轉帳至非指定帳戶）提供保障。

### 什麼是保安編碼機？

保安編碼機可產生獨特的安全存取代碼（SAC），以作為您的第二層驗證因素。註冊您的安全裝置後，您每次登入星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行都將需使用該等代碼。更明確的說，您將需使用您的組織代碼、使用者代碼以及保安編碼機所產生之安全存取代碼（SAC），才能登入系統。

### 星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行是否會將我的使用者代號儲存在電腦暫時存取區？

為提升安全性，星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行並不會將您的使用者代號儲存在電腦暫時存取區中。

### 星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行是否可提供使用者稽核報告？

星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行可提供完整的使用者稽核報告，並可擷取與每筆交易相關之資訊，譬如日期、所執行之作業以及使用者名稱。

### 疑難排解

#### 登錄失敗幾次後，我的星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行帳戶將會被鎖住？

若嘗試登入 5 次失敗，則使用者代號將會被鎖住；而編碼機將會在輸入密碼失敗 5 次後鎖住。

#### 如果我的使用者帳戶被鎖住，或是我忘記密碼了，那我應該怎麼辦？

若您忘記您的使用者帳號或密碼，且您的帳戶因此被鎖住，則您需將星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行管理表（Administration Form）送交星展銀行（台灣）。您可以在星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行網站找到前述申請表。

#### 如果我有關於星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行的問題或需要取得相關資訊，我應該與誰聯絡？

如果您有任何與星展銀行（台灣）IDEAL™ 企業網路銀行有關的問題或需要相關資訊，請撥打 0800-808-889、02-66129889 或寄送電子郵件至 IDEALTW@dbs.com 與我們的客服人員聯繫。客服中心的上班時間是週一至週五上午 8：30 至下午 6：30。