

企業客戶電子對帳單 常見問題集

編號	問題	答案
1	申請企業客戶電子對帳單有什麼優點?	申請企業客戶電子對帳單不僅可以節省紙張，亦可避免出國時無法檢閱實體對帳單的狀況，既方便又環保 此外對帳單以檔案格式加上密碼保護寄送，具備安全性且方便客戶歸檔管理
2	申請企業客戶電子對帳單需要收費嗎?	企業客戶電子對帳單為免費服務
3	客戶詢問所提供的企業客戶電子對帳單安全嗎?	我們所提供的企業客戶電子對帳單是透過以下方式確保客戶的資料安全： 1. 開啟企業客戶電子對帳單需要輸入密碼驗證。 2. 密碼可以隨時上網作變更。 3. 企業客戶電子對帳單會寄發到客戶所註冊並指定收取之電子信箱。 4. 註冊之電子信箱之修改需透過向本行客服申請方可異動。 5. 所提供的電子對帳單網站透過 SSL 128 bits 的加密服務，確保客戶的資料安全
4	企業客戶電子對帳單申請的管道?	1. 透過自行上網申請(網路申請) https://estatement.dbs.com.tw/corp 2. 致電 星展企業一線通 0800-808-889 申請 3. 用申請書申請(填完「星展銀行企業客戶電子對帳單申請書」後，需蓋公司大小章(DBU)/被授權人簽章(OBU))送到銀行，申請書可以到官網上自行下載
5	申請企業客戶電子對帳單後什麼時候生效?	1. 客戶以申請書申請者，經本行同意申請後生效 2. 線上申請或致電客服申請者，都是於成功申請後的第十個日曆日後自動生效
6	申請企業客戶電子對帳單可以提前生效嗎?	可以，請致電 星展企業一線通 0800-808-889
7	申請企業客戶電子對帳單後，甚麼時候會開始寄	在 生效 後的下個月會開始寄企業客戶電子對帳單，

	送?	例如, 6/24 申請, 系統會 7/4 生效, 8 月份起會開始寄電子對帳單 6/10 申請, 系統會 6/20 生效, 7 月份起會開始寄電子對帳單
8	申請企業客戶電子對帳單後紙本對帳單還會繼續寄送嗎?	紙本對帳單跟電子對帳單並存 2 個月後,即停止寄送 例如, <ul style="list-style-type: none"> ● 6/21 申請, 系統會 7/1 生效, 8 月份開始寄企業客戶電子對帳單, 9 月為最後一次紙本對帳單寄送 ● 6/20 申請, 系統會 6/30 生效, 7 月份起會開始寄企業客戶電子對帳單, 8 月為最後一次紙本對帳單寄送
9	每個月幾號可以收到電子對帳單	每個月 5~10 日之間會收到電子對帳單
10	請問申請企業客戶電子對帳單後可以取消嗎? (恢復成紙本對帳單)	客戶必須致電 星展企業一線通 0800-808-889 來申請取消企業客戶電子對帳單
11	客戶取消寄送企業客戶電子對帳單後, 什麼時候可以恢復收到紙本對帳單?	取消寄送企業客戶電子對帳單後, 自下個月起, 將停止寄送企業客戶電子對帳單, 恢復寄送實體對帳單。例如, 11/1 取消, 11 月仍寄發企業客戶電子對帳單, 12 月開始停止寄發企業客戶電子對帳單, 恢復為寄發紙本對帳單
12	為什麼寄來的企業客戶電子對帳單, 用系統 default 密碼打不開	請客戶確認申請企業客戶電子對帳單之後(申請書申請/客服申請)是否有做過變更密碼, 必須用新密碼(上網變更)後方能打開電子對帳單
13	忘記開啟企業客戶電子對帳單的密碼, 該怎麼做?	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請致電 星展企業一線通 0800-808-889 由專人設定預設密碼 2. 客戶取得「預設密碼」後, 需請客戶再到企業客戶電子對帳單網站 https://estatement.dbs.com.tw/corp, 點選「密碼修改」, 進行密碼修改 3. 請客戶在做完密碼變更完成後, 再打致電 星展企業一線通 0800-808-889 申請企業客戶電子對帳單補發。
14	客戶要求寄送企業客戶電子對帳單到所有的電子	目前系統只提供發送企業客戶電子對帳單到客戶設定的特定電子信箱。如有需要, 請客戶收到電子

	郵件信箱	對帳單後轉寄給其他經授權/同意得閱覽客戶銀行資訊者。並請客戶注意相關資訊之揭露及使用，以維客戶權益。
15	客戶要如何設定或更改企業客戶電子對帳單的電子信箱?	<ol style="list-style-type: none"> 1. 若客戶想更改接收企業客戶電子對帳單之電子信箱為客戶前已於本行註冊之電子信箱之一者，可致電星展企業一線通 0800-808-889 由專人為客戶服務 2. 若客戶想更改接收企業客戶電子對帳單之電子信箱為客戶之前未曾於本行註冊之電子信箱者，請填寫「約定事項變更申請書」，填妥並加蓋客戶於經濟部登記之大小章(DBU)/被授權人簽章(OBU)後送至銀行，經同意申請後生效，再致電到客服來做變更申請作業
16	客戶申請企業客戶電子對帳單後，卻表示沒收到	<ol style="list-style-type: none"> 1. 先檢查企業客戶電子對帳單狀態申請是否已經生效 2. 請客戶檢查企業客戶電子郵件信箱是否已經超過容量限額，導致無法接收新的郵件 3. 請客戶查看「垃圾郵件信箱」，確認是否被存放在此處。 4. 請客戶確認是否有被公司的 mail server 擋掉 5. 請客戶確認留存的電子郵件信箱是否正確
17	網路申請時,驗證圖像碼不清楚	請更新圖像, 重新產生驗證圖像碼