

## 目 錄

1. 電話代表號 .....	2
2. 語音系統服務項目 .....	2
3. 電話銀行操作流程 .....	3
3.1. 餘額查詢 .....	3
3.2. 轉帳處理 .....	4
3.2.1. 存款轉帳 .....	4
3.2.2. 放款繳息 .....	5
3.2.3. 預約轉帳 .....	6
3.2.4. 取消預約轉帳 .....	7
3.2.5. 查詢預約轉帳 .....	7
3.3 密碼變更 .....	8
3.4 傳真對帳單 .....	8
3.5 匯利率查詢 .....	9
3.6 信用卡活動登錄 .....	10
4. Q&A : .....	11
4.1. 電話銀行所提供轉帳服務有哪些？ .....	11
4.2. 電話銀行轉帳是否有金額上的限制？需要手續費嗎？ .....	11
4.3. 電話銀行轉帳是否須先約定轉入帳戶？有無戶數的限制？ .....	11
4.4. 本行提供哪些電話銀行安全機制，以保障您的權益？ .....	11
4.5. 首次啟用電話銀行服務，需要更改密碼嗎？ .....	11
4.6. 電話銀行密碼如果忘記了，或是密碼輸入錯誤以致不能使用該怎麼辦？ .....	11
4.7. 變更密碼有無次數限制？ .....	11
4.8. 我在三點半以後，還可以利用電話銀行轉帳嗎？ .....	11
4.9. 什麼是預約轉帳，有什麼功能？可以預約多久的轉帳？ .....	11
4.10. 辦理預約轉帳交易後，可以取消嗎？ .....	12
4.11. 語音系統提供哪些資料的「傳真服務」？ .....	12
4.12. 我利用語音系統服務，辦理口頭掛失時，是不是馬上生效，需不需要再到銀行填寫申請書？ .....	12
4.13. 其他注意事項 .....	12
4.14. 什麼是信用卡活動登錄，有什麼功能？ .....	12

# 1. 電話代表號

免付費客服電話 0800-075252 或 (02)2777-5488 進線後

國語服務請按 1

台語服務請按 2

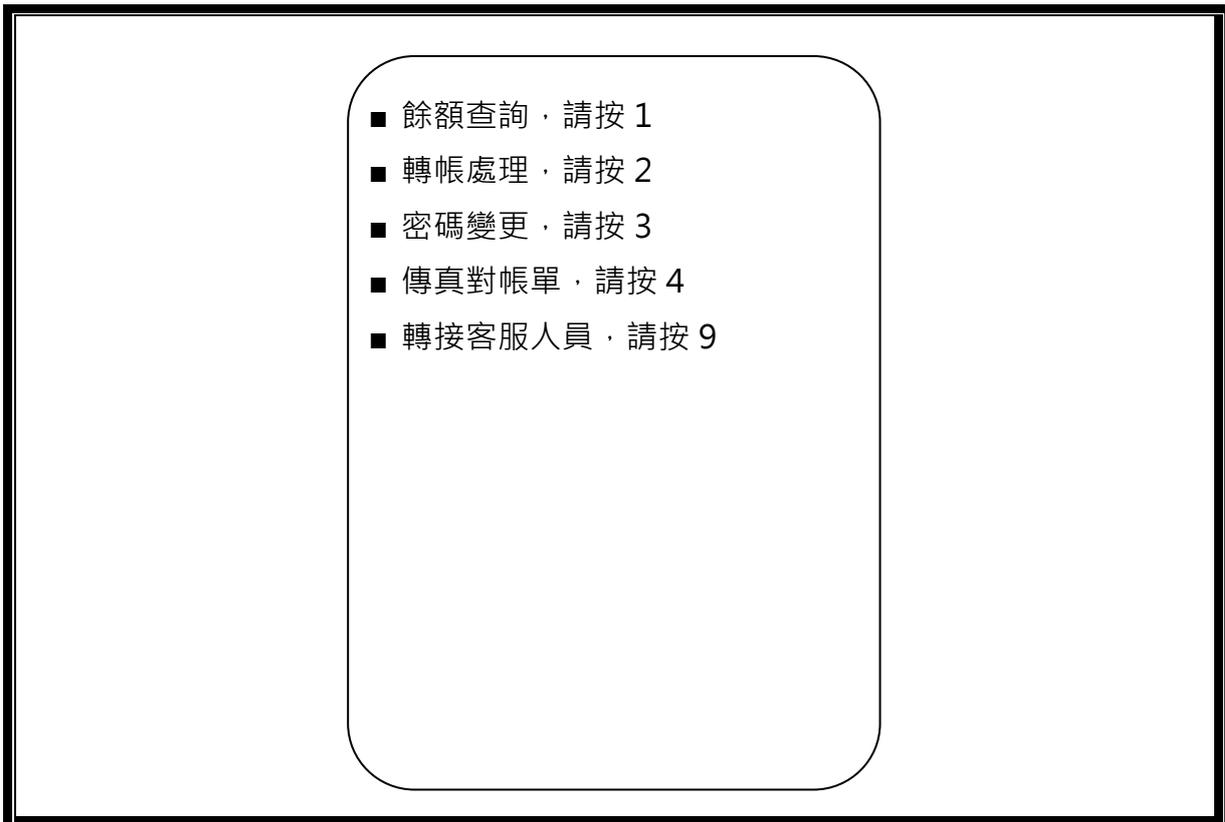
信用卡掛失服務請按 9

# 2. 語音系統服務項目

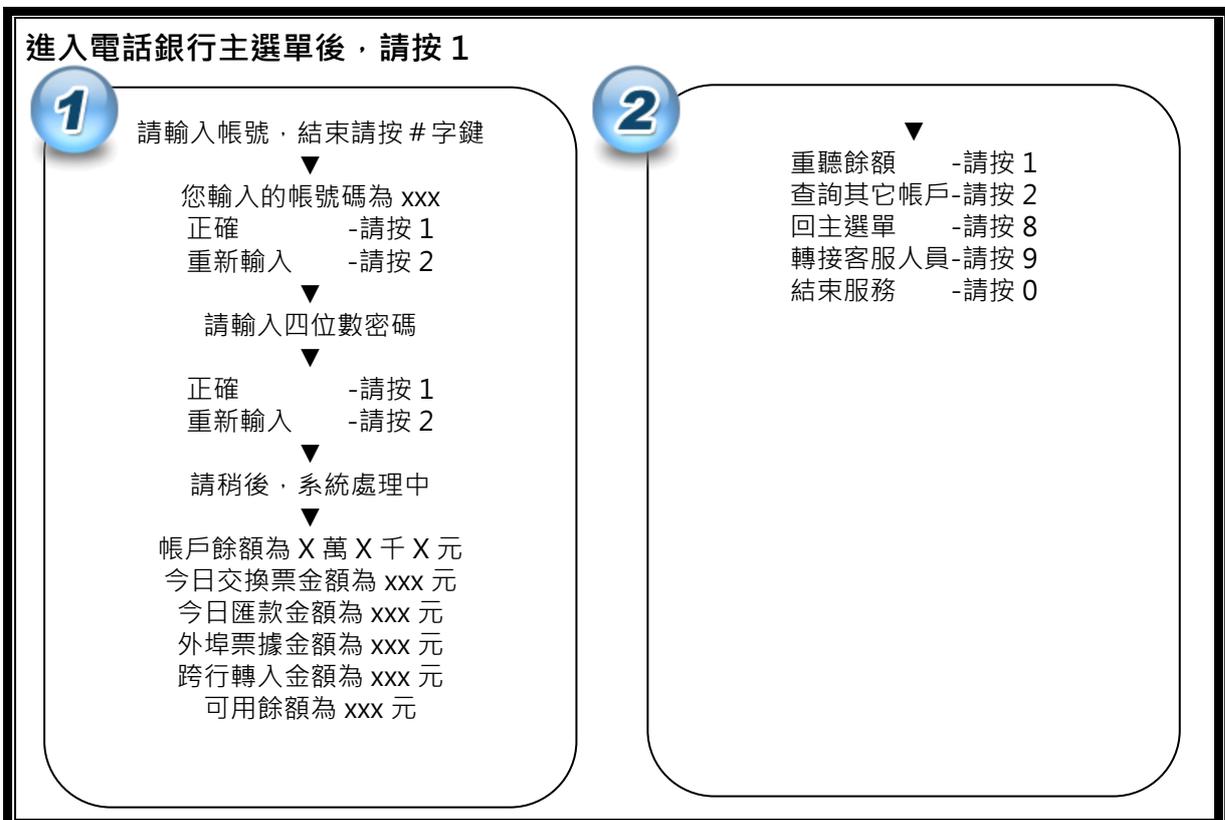
服務項目	服務說明
電話銀行，請按 1	餘額查詢，請按 1 轉帳處理，請按 2 密碼變更，請按 3 傳真對帳，請按 4 轉接客服人員，請按 9
銀行業務，請按 2	存款業務，請按 1 放款業務，請按 2 金融福利卡業務，請按 3 外匯業務，請按 4 轉接客服人員，請按 9
信用卡服務，請按 3 (當期無活動登錄時，即轉接客服人員)	活動登錄，請按 1 轉接客服人員，請按 9
掛失服務，請按 4	本行客服人員提供服務。
匯利率查詢，請按 5	提供匯利率語音說明或傳真回覆。
禮券或其他預收款信託查詢，請按 6	由本行信託部人員提供服務。
轉接客服人員，請按 9	由本行客服人員提供服務。

### 3. 電話銀行操作流程

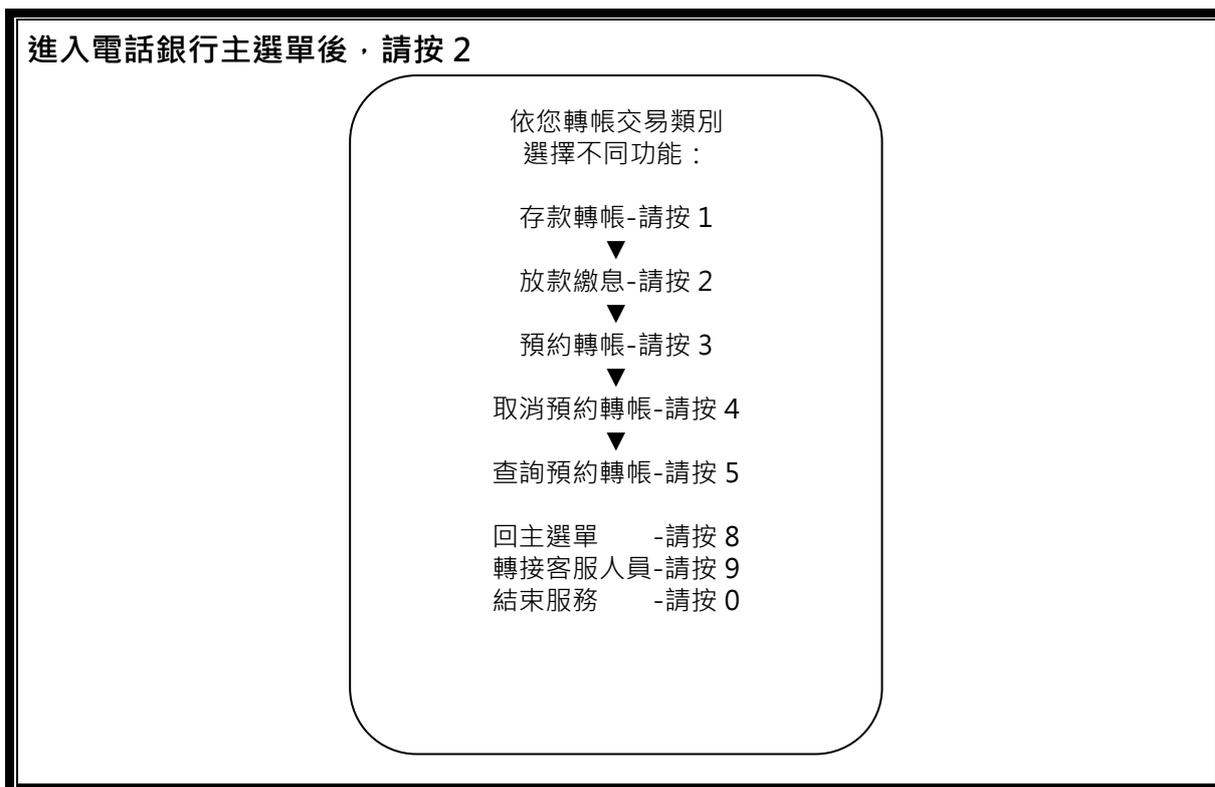
進入電話銀行後，語音會撥放下列選項供客戶選擇：



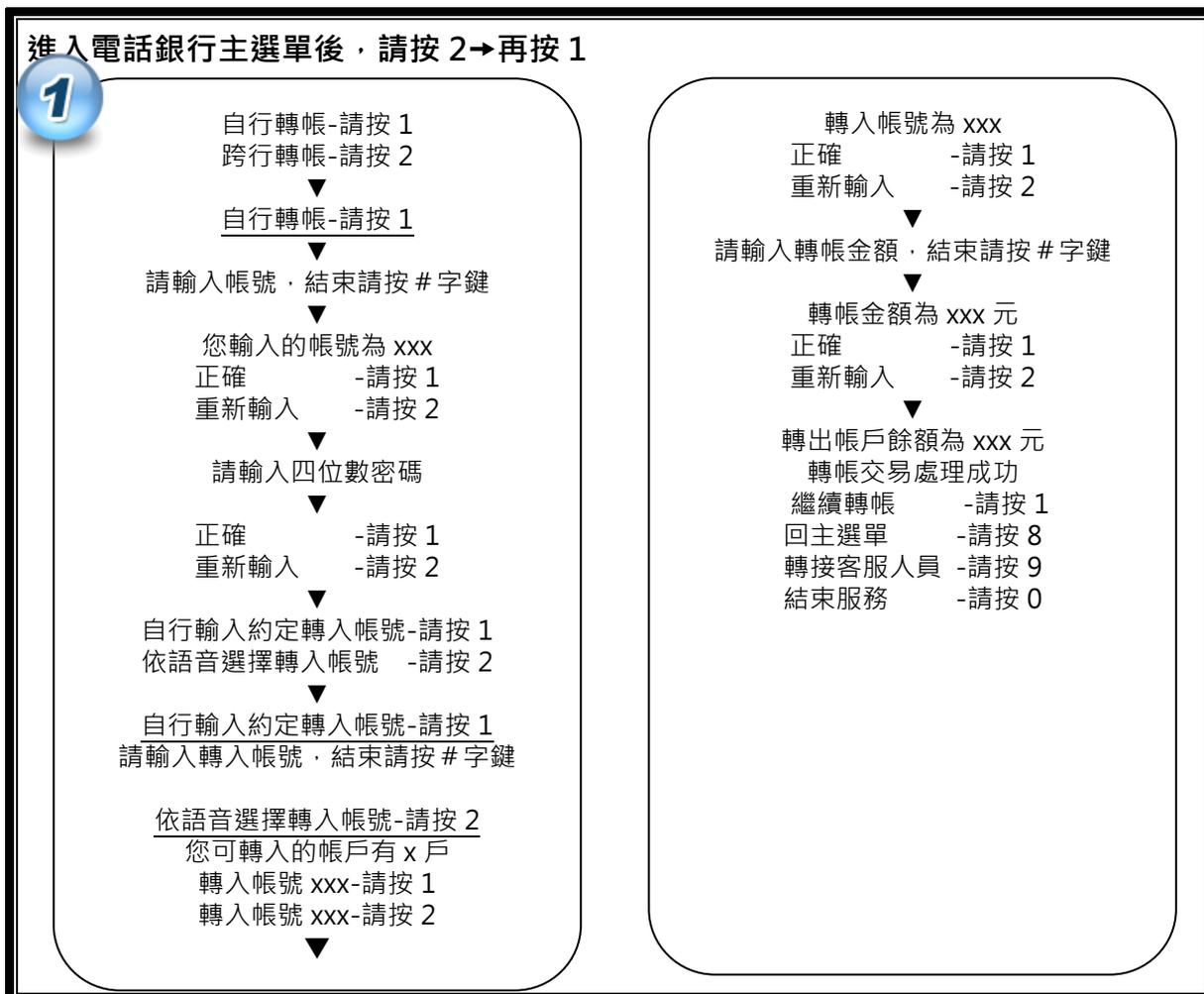
#### 3.1. 餘額查詢

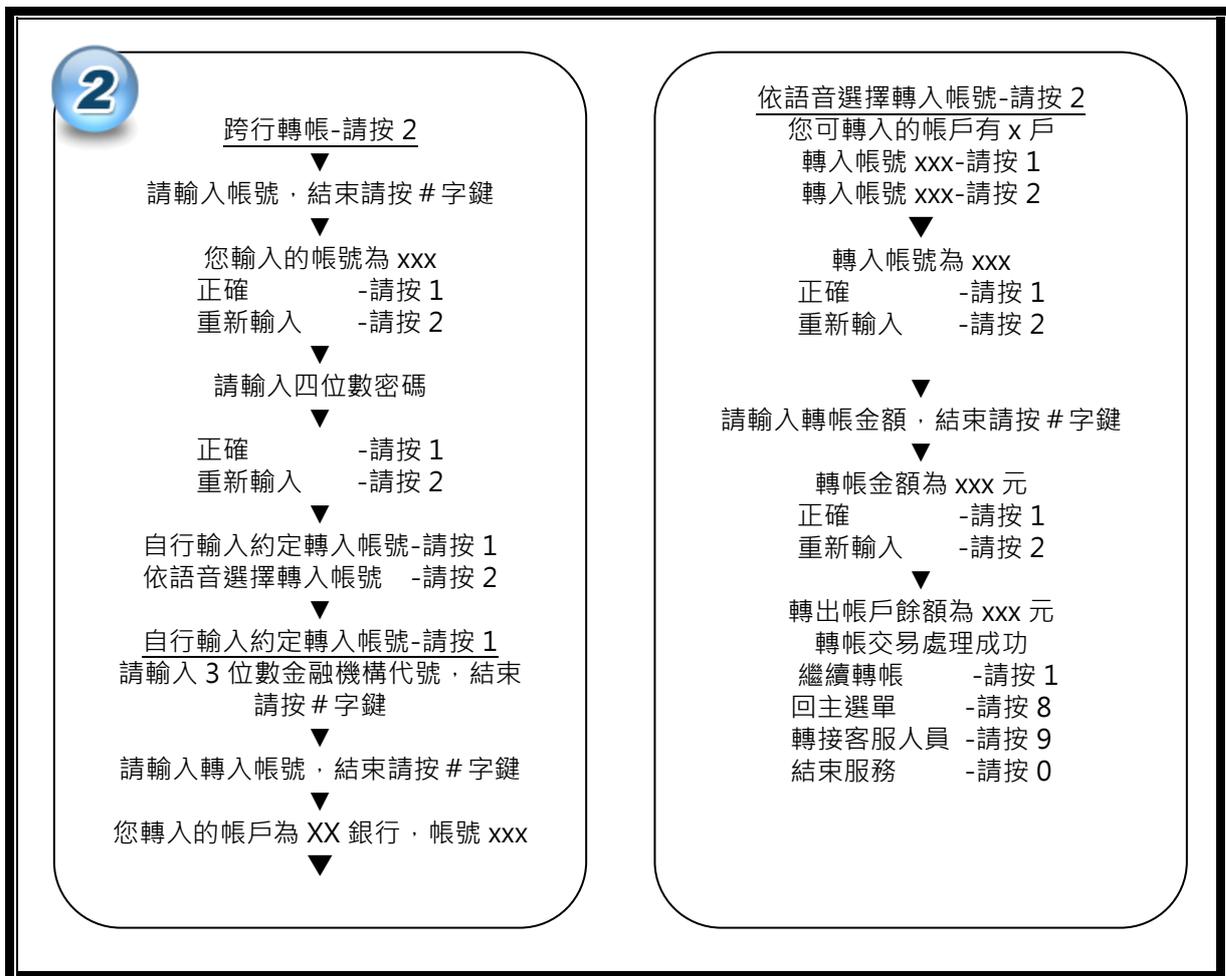


## 3.2. 轉帳處理

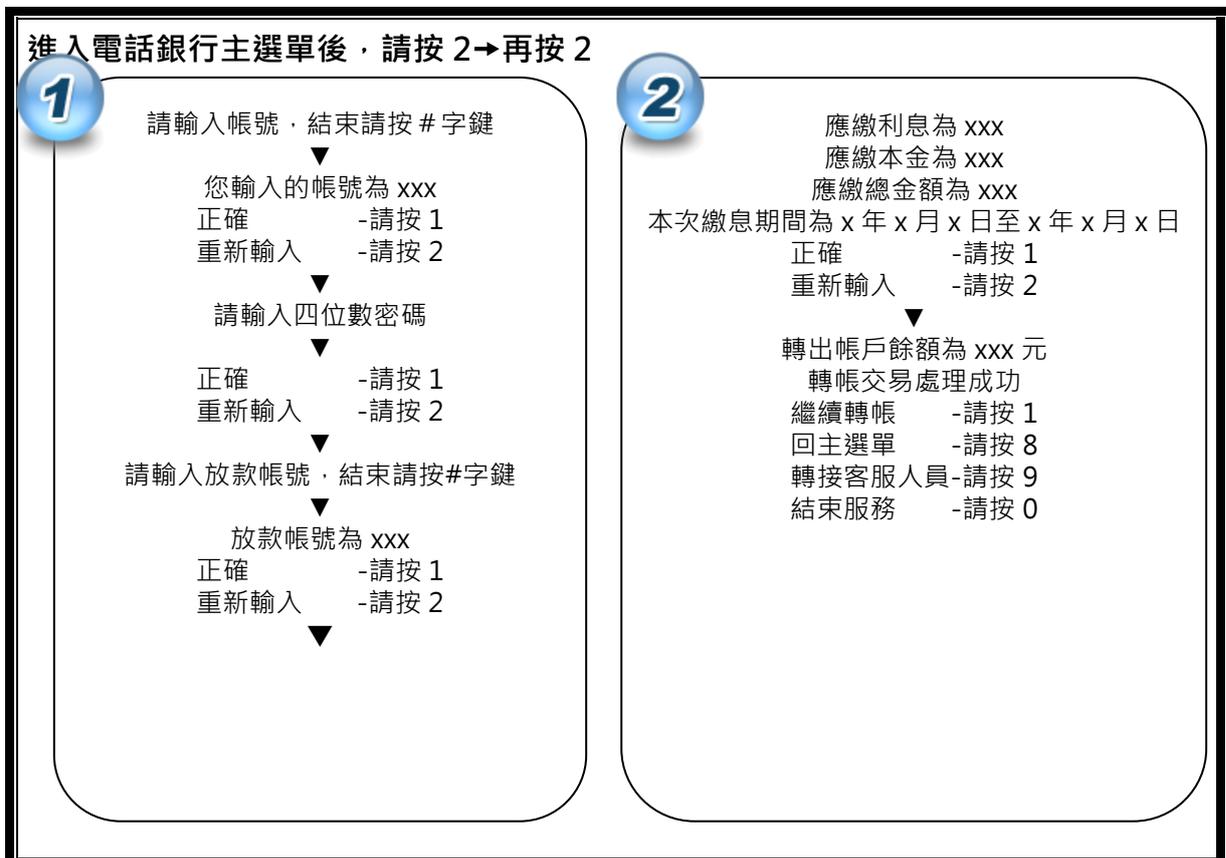


### 3.2.1. 存款轉帳





### 3.2.2. 放款繳息



### 3.2.3. 預約轉帳

進入電話銀行主選單後，請按 2→再按 3

1

請輸入帳號，結束請按 # 字鍵

您輸入的帳號為 xxx  
正確 -請按 1  
重新輸入 -請按 2

請輸入四位數密碼

正確 -請按 1  
重新輸入 -請按 2

請輸入預約轉帳年月日 (共 7 位)。  
結束請按 # 字鍵

您的預約日期為 x 年 x 月 x 日  
正確 -請按 1  
重新輸入 -請按 2

自行轉帳-請按 1  
跨行轉帳-請按 2

自行轉帳-請按 1

自行輸入約定轉入帳號-請按 1  
依語音選擇轉入帳號-請按 2

自行輸入約定轉入帳號-請按 1  
請輸入預約轉入帳號，結束時請按 # 字鍵

依語音選擇轉入帳號-請按 2

您可轉入的帳戶有 x 戶  
轉入帳號 xxx-請按 1  
轉入帳號 xxx-請按 2

轉入帳號為 xxx  
正確 -請按 1  
重新輸入 -請按 2

請輸入轉帳金額，結束請按 # 字鍵

轉帳金額為 xxx  
正確 -請按 1  
重新輸入 -請按 2

預約轉帳處理成功。  
繼續轉帳 -請按 1  
回主選單 -請按 8  
轉接客服人員-請按 9  
結束服務 -請按 0

2

跨行轉帳-請按 2

自行輸入約定轉入帳號-請按 1  
依語音選擇轉入帳號-請按 2

自行輸入約定轉入帳號-請按 1  
請輸入 3 位數金融機構代號，結束  
請按 # 字鍵

請輸入轉入帳號，結束請按 # 字鍵

您轉入的帳戶為 XX 銀行，帳號 xxx

依語音選擇轉入帳號-請按 2

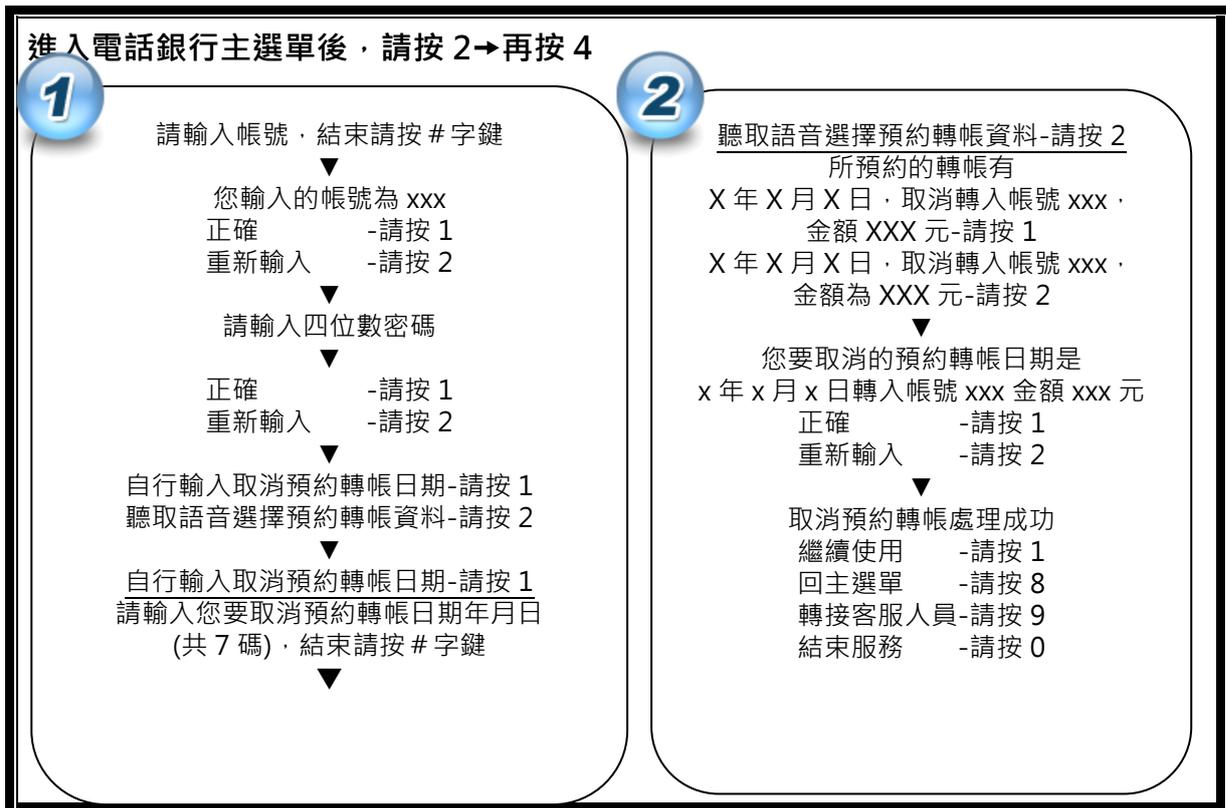
您可轉入的帳戶有 x 戶  
轉入帳號 xxx-請按 1  
轉入帳號 xxx-請按 2

轉入帳號為 xxx  
正確 -請按 1  
重新輸入 -請按 2  
請輸入轉帳金額，結束請按 # 字鍵

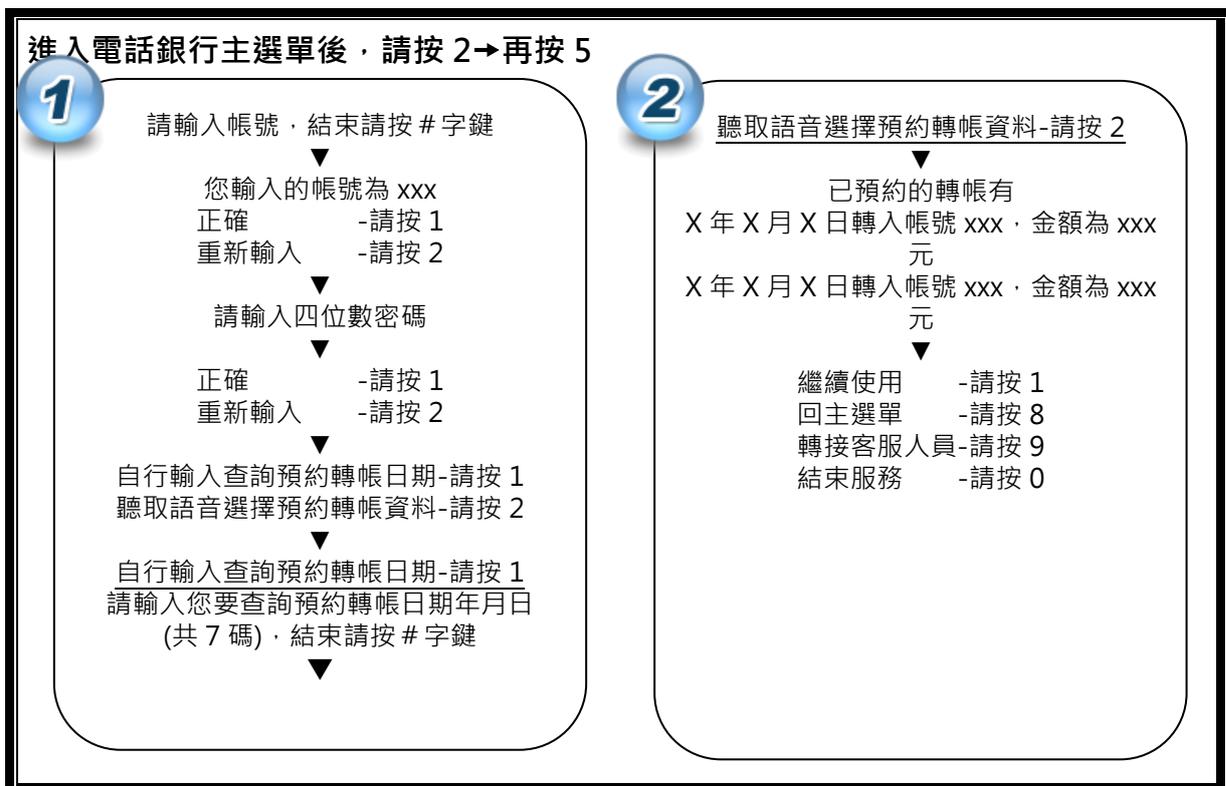
轉帳金額為 xxx  
正確 -請按 1  
重新輸入 -請按 2

預約轉帳處理成功。  
繼續轉帳 -請按 1  
回主選單 -請按 8  
轉接客服人員-請按 9  
結束服務 -請按 0

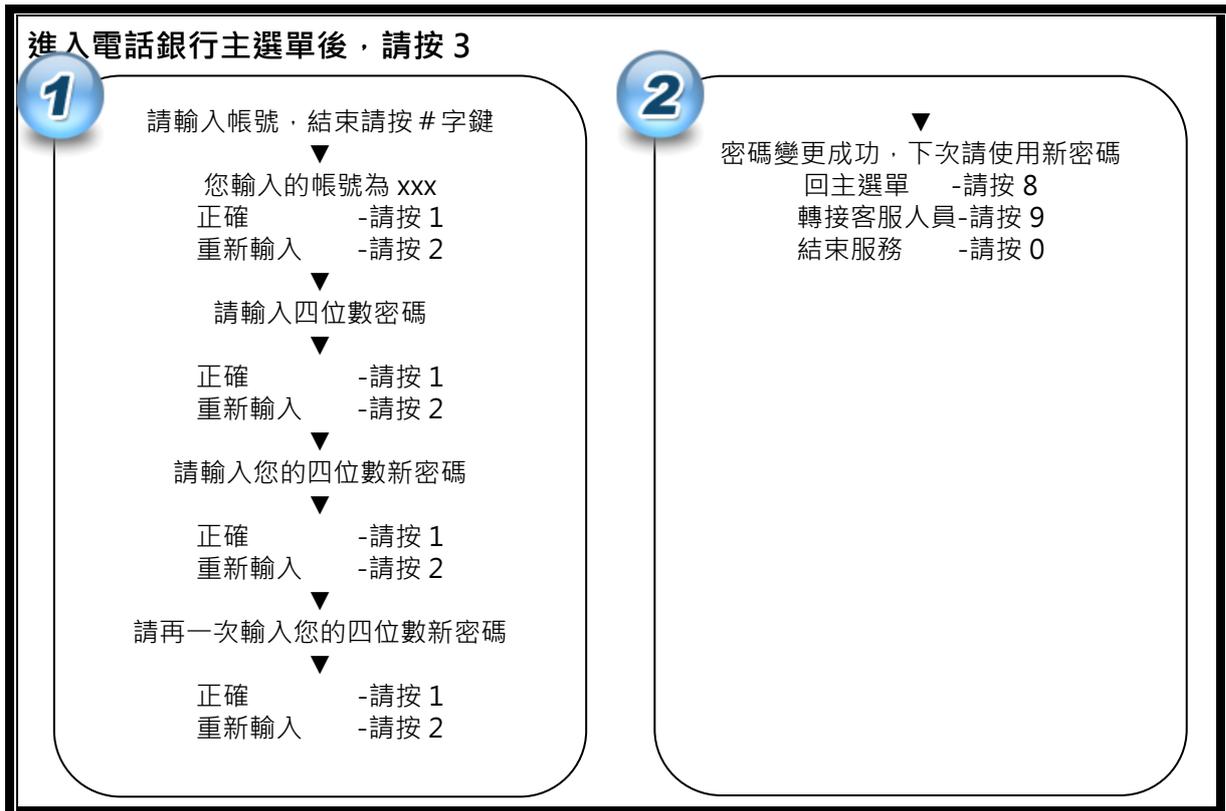
### 3.2.4. 取消預約轉帳



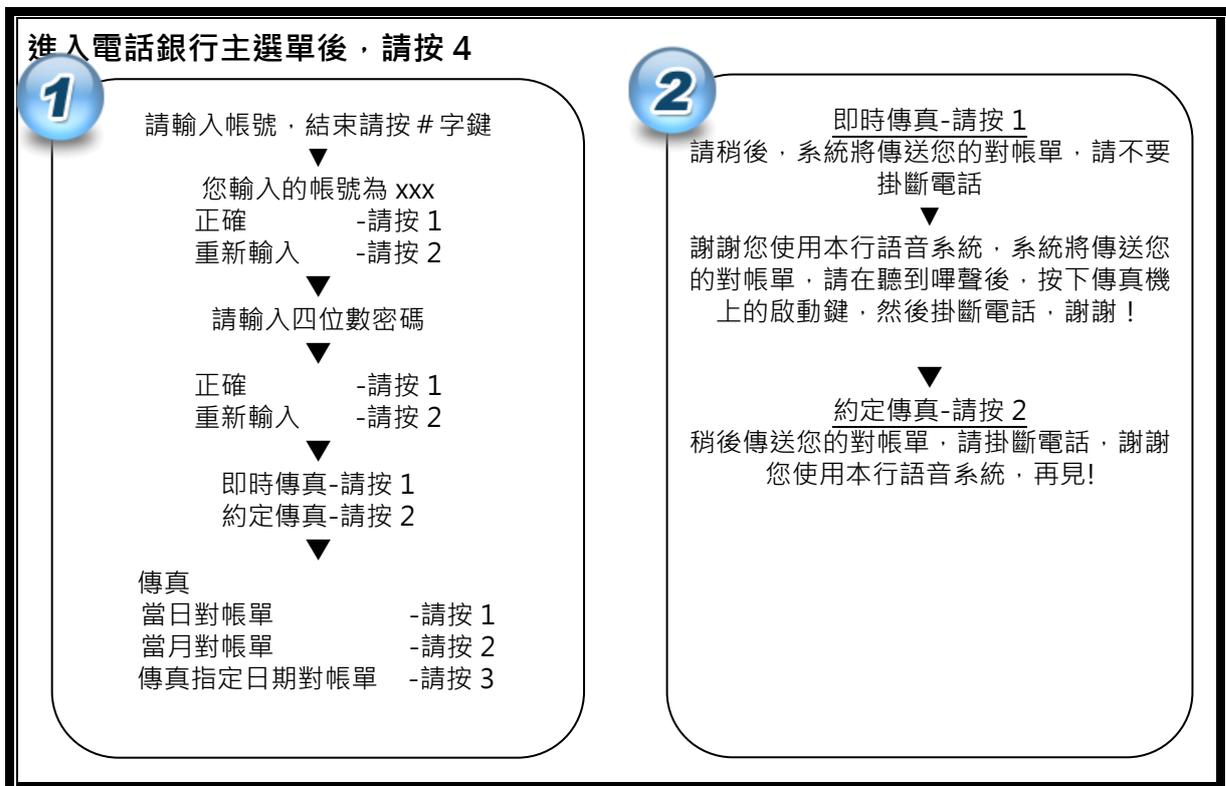
### 3.2.5. 查詢預約轉帳



### 3.3 密碼變更



### 3.4 傳真對帳單



### 3.5 匯利率查詢

進入主選單後，請按 5

1

利率查詢-請按 1  
匯率查詢-請按 2



利率查詢-請按 1  
傳真利率 -請按 1  
活期存款利率查詢 -請按 2  
活期儲蓄存款利率查詢-請按 3  
放款利率查詢 -請按 4  
定期儲蓄存款利率查詢-請按 5  
定期存款利率查詢 -請按 6



傳真利率-請按 1  
請輸入含區域號碼之傳真機號碼，  
輸入完畢請按 # 字鍵



您輸入的傳真機號碼為 xxx  
正確 -請按 1  
重新輸入-請按 2



謝謝您使用本行語音系統，電腦稍後將  
傳送您的利率資料  
回主選單 -請按 8  
轉接客服人員-請按 9  
結束服務 -請按 0

2

匯率查詢-請按 2

傳真匯率 -請按 1  
美金匯率查詢 -請按 2  
歐元匯率查詢 -請按 3  
人民幣匯率查詢-請按 4  
港幣匯率查詢 -請按 5  
日幣匯率查詢 -請按 6



傳真匯率-請按 1  
輸入含區域號碼之傳真機號碼，  
輸入完畢請按 # 字鍵



您輸入的傳真機號碼為 xxx  
正確 -請按 1  
重新輸入-請按 2



謝謝您使用本行語音系統，電腦稍後將  
傳送您的匯率資料  
回主選單 -請按 8  
轉接客服人員-請按 9  
結束服務 -請按 0

### 3.6 信用卡活動登錄

進入信用卡選單後，請按 1 進入活動登錄

1

登錄活動請按 1

▼  
輸入的身分證字號後九碼  
確認身分證第一碼英文字母為  
XXX -請按 1  
XXX -請按 2

▼  
您的身分證字號為 XXXXXXXXXXX

▼  
正確 -請按 1  
重新輸入 -請按 2

▼  
請稍後，系統處理中

▼  
活動登錄已完成  
您已登錄過本活動

▼  
繼續登錄 -請按 1  
其他活動登錄 -請按 2  
回主選單 -請按 8

2

聽取活動說明請按 2

▼  
活動詳細內容(語音)

▼  
活動登錄 -請按 1  
其他活動登錄 -請按 2  
回主選單 -請按 8

▼  
輸入的身分證字號後九碼  
確認身分證第一碼英文字母為  
XXX -請按 1  
XXX -請按 2

▼  
您的身分證字號為 XXXXXXXXXXX

▼  
正確 -請按 1  
重新輸入 -請按 2

▼  
請稍後，系統處理中

▼  
活動登錄已完成  
您已登錄過本活動

▼  
繼續登錄 -請按 1  
其他活動登錄 -請按 2  
回主選單 -請按 8

## 4. Q&A :

### 4.1. 電話銀行所提供轉帳服務有哪些？

存款轉帳(自行及跨行轉帳)、放款繳息、預約轉帳、取消預約轉帳及查詢預約轉帳。

### 4.2. 電話銀行轉帳是否有金額上的限制？需要手續費嗎？

1. 利用電話銀行轉帳至本行同一身分證字號或統一編號之帳戶，每筆轉帳金額最高為新臺幣參佰萬元，每日每戶累計轉帳金額最高為新臺幣壹仟萬元。
2. 轉至本行非同一人(公司)帳戶及跨行轉帳，每筆轉帳金額最高為新臺幣貳佰萬元，每日每戶累計轉帳金額最高為新臺幣參佰萬元。
3. 轉帳至本行與跨行轉帳之金額各別累計。
4. 跨行轉帳手續費依財金公司收費標準收取，詳見本行「存匯作業手續費收費標準」。

### 4.3. 電話銀行轉帳是否須先約定轉入帳戶？有無戶數的限制？

您於本行之活期(儲)存款帳戶申請電話銀行轉帳服務，應事先約定轉入帳戶，約定轉入本行帳戶或他行帳戶時，最多可設定 30 戶；放款繳息約定帳號最多可設定 5 戶。

### 4.4. 本行提供哪些電話銀行安全機制，以保障您的權益？

本行電話銀行為了防止您的密碼被截取，另加裝干擾音防竊聽的防護措施，請務必在干擾音出現時間內同時輸入您的密碼，才不致使主機產生誤判而發生密碼錯誤的情況，此防護措施也才可以確保您的交易密碼不被盜用。

### 4.5. 首次啟用電話銀行服務，需要更改密碼嗎？

啟用電話銀行服務時，請先撥入本行語音系統，選取電話銀行更改密碼，更改完畢後可立即使用電話銀行服務。

### 4.6. 電話銀行密碼如果忘記了，或是密碼輸入錯誤以致不能使用該怎麼辦理？

倘若密碼忘記或錯誤達五次時，應向原開戶行申請重新啟用密碼，方得恢復使用本功能。

### 4.7. 變更密碼有無次數限制？

變更密碼並無次數上之限制，惟新申請電話銀行或至櫃檯申請變更約定項目時(約定項目異動後須以原來舊密碼進入電話銀行自行更改密碼)，皆必須自行變更密碼。

### 4.8. 我在三點半以後，還可以利用電話銀行轉帳嗎？

本行電話銀行提供 24 小時服務。

### 4.9. 什麼是預約轉帳，有什麼功能？可以預約多久的轉帳？

1. 您可以 24 小時隨時自行輸入預約次日之轉帳交易(預約日必須為營業日)，可預約未來 180 日內之日期，同時也包括取消預約及查詢預約功能。
2. 當約定日期到期時，本行於約定日期凌晨自動為您執行轉帳。

## 4.10. 辦理預約轉帳交易後，可以取消嗎？

只要在該預約轉帳交易完成前，至電話銀行-「取消預約轉帳」服務刪除該預約轉帳交易即可。

## 4.11. 語音系統提供哪些資料的「傳真服務」？

1. 當日、當月及指定日期對帳單（需先向原開戶行申請電話銀行服務）。
2. 存款交易明細表。
3. 本行牌告匯率表、利率表。

## 4.12. 我利用語音系統服務，辦理口頭掛失時，是不是馬上生效，需不需要再到銀行填寫申請書？

1. 當您利用電話通知本行客服中心辦理各項掛失止付（金融卡、存摺、定期存單），為了保護您的權益，本行會先予以止付。不過，仍須請您於次營業日營業時間持身分證及原印鑑向原開戶單位辦理書面掛失，以完備手續。
2. 掛失一般金融卡後，若已找回，需本人持身份證明文件及原留印鑑至原開戶行辦理恢復使用(金融福利卡不得恢復使用)。

## 4.13. 其他注意事項

1. 放款轉帳繳息限於本行營業時間內辦理（營業日上午 9:00~下午 3:30）。
2. 使用電話銀行轉帳時，以營業日下午 3:30 為帳務劃分點，如您轉帳時間已逾該時間或非為營業時間時，則併入次一營業日之帳務處理。

## 4.14. 什麼是信用卡活動登錄，有什麼功能？

1. 華泰信用卡將於不定期舉辦各類行銷活動，欲參加活動者須事先登錄活動，方符合活動參與資格。
2. 本行活動登錄可為來電客服登錄或電話語音登錄，為節省客戶等候時間，建議多使用本行電話語音登錄系統作業。