

新版行動網銀(轉置案)業務常見問題 Q&A

Q: 是否可以降版為舊版行動網銀或不更新

ANS: 否，因支援性問題與配合 App store/Play 商店政策與服務，建議所有使用者更新至最新版本。

Q: 如何確認行動網銀 APP 版本

ANS: 登入前於頁面點選右上角資訊圖示，或登入後開啟左側選單的螢幕左下角位置。

Q: 快速登入「圖形密碼」/「指紋/臉部」如何設定

ANS: 在首次未啟用快速登入狀況下，於登入頁面直接選擇偏好的常用快速登入方式「圖形密碼」或「指紋/臉部」，再以帳號密碼登入即可完成設定。若往後欲異動則在「個人設定」→「快速登入/交易設定」頁進行操作。

Q: 快速交易台灣 Pay 交易(指紋/臉部)如何設定

ANS: 同快速登入設定，於「個人設定」→「快速登入/交易設定」頁進行操作。

Q: 快速登入「圖形密碼」/「指紋/臉部」可同時啟用嗎

ANS: 可，但下次登入時，會請客戶選擇偏好登入方式，往後則會記憶此偏好供客戶登入。

Q: 下載與更新合庫行動網銀

ANS: 於 APP Store /Play 商店，以「合庫」為關鍵字進行搜尋「合作金庫銀行」或透過以下連結下載安裝本行行動網銀 APP 最新版本。

Android: <https://bit.ly/2GRoI2s> iOS: <https://apple.co/2MHCo4d>

提醒須符合手機系統建議最低使用要求：Android 5.0 或 iOS 9.0 以上。

Q: 行動網銀 APP 登入/連線問題

ANS: 請依以下步驟逐一檢視：

1. 確認行動裝置網路收訊狀態，切換 wifi/4G 電信網路。
2. 將 APP 從背景移除重新開啟。
3. 手機系統是否符合最低版本要求：Android 5.0 或 iOS 9.0 以上。
4. 合庫行動網銀 APP 是否更新至最新版本。
5. 如為密碼問題，請客戶持身分證及原留印鑑親洽任一分行臨櫃辦理。

Q: 行動網銀 APP 裝置綁定操作

ANS: 裝置綁定操作可透過行動網銀\個人設定\裝置綁定服務進行操作，行動裝置經授權認證成功後，即可完成裝置綁定作業，本服務至多綁定 5 組裝置，另須搭配本行網路交易安全認證機制(OTP)，始得進行轉帳或設定服務，裝置認證密碼連續錯誤累計達 3 次自動作廢，可再重新登入取得密碼(密碼有效時間為 24 小時)。

行動網銀 APP 裝置綁定新增/刪除：請登入個人網路銀行\設定及申請/憑證\行動裝置認證管理進行異動。

Q:OTP 密碼問題

ANS:使用網路銀行進行非約定轉帳及繳稅費交易時，系統將以簡訊方式發送一組 OTP 密碼至客戶約定的手機門號，該密碼為亂數產生，且僅限當筆交易有效之安全交易機制，輸入 5 次錯誤即鎖碼。

解鎖方式：如有網路銀行憑證(非行動網銀憑證)可於網頁版解鎖，或請客戶本人持身分證及網路銀行代表帳號之原留印鑑至任一分行臨櫃辦理。

Q:合庫 E Pay 介紹

ANS:合庫 E Pay 為「合庫行動網銀」結合台灣 Pay，自行建置之行動支付功能，優點如下：

1. 申請本行網路銀行服務及開通 OTP 轉帳機制或行動網銀憑證即可使用。
2. 無須另外下載 APP，沒有手機型號限制。
3. 消費扣款本行無額外收取手續費，僅跨行轉帳時需支付轉帳手續費（依本行訂定之收費標準收取，數位存款帳戶另提供跨行轉帳提款優惠！）
4. 符合最低版本使用要求：Android 5.0 或 iOS 9.0 以上。

Q:合庫 E Pay 使用時機

ANS:適用各種收款/支付場景：

1. 消費付款
2. 繳稅/繳費(如牌照稅、地價稅/信用卡費、水費…等)
3. 掃碼轉帳/收款

可參閱本行官網連結圖文說明：<https://bit.ly/2mtUef4>

Q:合庫 E Pay 使用地點

ANS:目前僅限於台灣地區使用。

可用店家參閱台灣 Pay 官網連結地圖說明：<https://bit.ly/2IUU0x9>

Q:申請使用行動支付(合庫 E Pay)

ANS:只要申請本行個人網銀及非約定轉帳功能，開通 OTP 轉帳機制或行動網銀憑證，並下載本行動網銀進行裝置綁定後即可使用。

Q:合庫 E Pay 優惠

ANS:行動網銀 APP 點選「最新消息」，輕鬆掌握各項優惠訊息！

Q:合庫行動網銀的適用機種

ANS:本行行動網銀適用於 Apple、Android 手機，最低版本使用要求：Android 5.0 或 iOS 9.0 以上。
iPad & windows phone 尚不支援。

Q:合庫 E Pay 新臺幣限額

ANS:轉帳與消費扣款分別如下：

1. 掃描 QRCode 轉帳為單筆 5 萬/單日 10 萬/單月 50 萬，同網路銀行非約定轉帳，額度併計。
2. 掃描 QRCode 消費扣款為單筆 5 萬/單日 10 萬/單月 20 萬，另一維條碼消費限額單筆 5 千、單日 2 萬、單月 5 萬，與 ATM 存款、ATM、eATM 非約定轉帳、消費扣款併計。

Q:行動網銀辦理手機遺失或更換號碼

ANS:分別說明如下：

1. 手機更換只要重新下載安裝本行 APP 即可使用，但如客戶有申辦行動網銀憑證需洽分行臨櫃重新辦理。
2. 換手機號碼如客戶有使用本行 OTP 交易功能，需於本行網路銀行/行動網路銀行(須搭配憑證)變更設定或本人持身分證及您申請網路銀行之代表帳號原留印鑑親洽任一分行臨櫃辦理 OTP 手機號碼變更，才能收到 OTP 簡訊密碼。

Q:QRCode 無法掃描問題

ANS:由於各家電子支付收款 QRCode 四維條碼規格眾多，若無法使用合庫 E Pay 掃碼：

1. 請確認所掃描的 QRCode 是否符合「QR Code 共通支付」的條碼規格，參加金融機構可參閱台灣 Pay QRCode 支付開辦銀行。
台灣 Pay QRCode 支付開辦銀行：<https://bit.ly/2luB9J6>
2. 請確認其收款 QRCode 相關說明是否供本行合庫 E Pay 使用，如為繳費單應顯示「台灣 Pay 專用繳費 QR Code」。

生物辨識問題集

Q:您的設備不支援快速登入(指紋/臉部)功能

ANS:使用設備未有指紋及臉部辨識元件，請改用「圖形密碼」或輸入密碼進行登入。

Q:您現在的 ID 與設定生物辨識的 ID 不同，請先使用原帳號作一般登入

ANS:輸入之身分證字號與原啟用生物辨識所使用之身分證字號不符，可使用目前之身分證字號進入快速登入/交易設定頁進行快速登入啟用，或使用原啟用生物辨識之身分證字號進行登入後，下次方能使用快速登入。

Q:系統偵測到您的指紋有異動，請重新註冊生物辨識

ANS:因偵測到指紋有異動，為避免手機被盜用之安全疑慮，請檢查手機指紋之設定狀況後，重新啟用快速登入/交易。

Q:指紋辨識錯誤已達 5 次，請重新設定或改用密碼登入

ANS:指紋辨識已連續錯誤 5 次，為避免手機被盜用之安全疑慮，系統已自動停用快速登入/交

易，並請重新啟用。

Q:請重新開啟裝置畫面並輸入密碼解鎖或請確認是否已設定指紋

ANS:1. iOS：若連續錯誤 5 次，請關閉手機畫面(鎖定)後，再開啟手機畫面並以密碼登入。

2. iOS：請確定手機是否有啟用 Touch ID 並新增指紋。

3. Android：請確定手機是否有設置並新增指紋。

Q:iPhone X Face ID 辨識錯誤之處理方式

ANS:若連續錯誤 2 次，使用者只能點選 Face ID 提示視窗之取消，若欲續繼使用 Face ID 進行快速登入/交易，請再點選快速登入或交易確認鍵即可。

Q:Android 使用權限說明

ANS:各權限分別說明如下：

1. 電話權限「允許撥打電話及管理通話」：用以撥打客戶服務專線。
2. 位置權限「允許存取這台裝置的位置資訊」：用以開啟服務據點功能時，取得裝置位置資訊以顯示正確位置於地圖上。
3. 儲存權限「允許存取裝置中的相片、媒體和檔案」：用以存取身分證字號及網路連線代號之記住我功能。
4. 相機權限「允許拍照及錄製影片」：用以進行台灣 Pay QR Code 掃描。

全新優化快速選單、線上櫃檯、登入左側選單與登出操作懶人包

快速選單

優化原APP12宮格按鈕，將常用功能放入快速選單方便客戶立即使用。



15

線上櫃檯

整合客戶常用線上申請服務放入線上櫃檯，版面乾淨簡潔清楚，Less is More



16

首頁與左側選單

卡片設計方便使用者查看，完整功能於左側選單可直覺式單手操作



31

分行業務諮詢窗口：

電子金融部電子商務科 廖柏鈞 (02)2173-8888#2979

電子金融部電子商務科 張耀元 (02)2173-8888#2980