

電話語音專線：412-8098 (手機請撥02-412-8098)

客服專線：0800-033175 (手機請撥04-2227-3131)

服務項目	步驟一	步驟二	步驟三	步驟四	步驟五	備註	
查詢服務	按1	按1: 台幣/外幣存款餘額	按1: 查詢台幣存款餘額	輸入帳號13位	輸入語音識別碼4位	註1： 美金 請按[01] 港幣 請按[02] 英鎊 請按[03] 澳幣 請按[05] 新加坡幣 請按[06] 瑞士法郎 請按[08] 加幣 請按[09] 日圓 請按[14] 瑞典克郎 請按[15] 歐元 請按[18] 紐西蘭 請按[20] 泰銖 請按[21] 南非幣 請按[22] 人民幣 請按[30]	
			按2: 查詢外幣存款餘額	(1) 輸入帳號13位 (2) 輸入幣別代號(註1)，若不清楚幣別代號請按99查明後再輸入			
		按2: 放款資料	按1: 現欠餘額 按2: 放款利率 按3: 繳息金額(含違約金、遲延利息)	(1) 輸入帳號13位 (2) 輸入語音識別碼4位	(1) 輸入轉存利率 按1: 固定利率 按2: 機動利率 (2) 輸入續存方式 按1: 到期解約 按2: 本金續存 按3: 本息續存 (3) 輸入轉存金額(最少一萬元)		輸入查詢期別2位
		按3: 利率	按2: 台幣放款指標利率	按1: 定儲指數利率 * 按2: 定儲指數月指標利率 * 按3: 郵儲一年定存利率 * 按4: 郵儲二年定存利率 * 按5: 月基準利率 * 按6: 基準利率 *	按1: 活期存款利率 *		輸入查詢期別2位
					按2: 定期存款利率 *		
					按3: 活期儲蓄存款利率 *		
					按4: 定期儲蓄存款利率 *		
					按5: 月基準利率 *		
					按6: 基準利率 *		
					按3: 外幣存款利率 *		
		按4: 匯率	請輸入幣別代號2位，若不清楚幣別代號請按99查明後再輸入	*	*		
按5: 查詢信用卡帳單	輸入身分證字號11位(註2)，或12位，或統一編號共8位，若不知前2碼請按99	輸入語音識別碼4位	*				
掛失服務	按4	按1: 掛失COMBO卡或是VISA金融卡，或是一般金融卡 「掛失金融卡，未申請語音服務者，請直接撥打客服專線04-22273131。」 按2: 掛失存摺 按3: 掛失印鑑及存摺 按4: 掛失印鑑 *掛失國際信用卡 TEL: 04-2227-3131 TEL: 02-2331-9370	按1: 已知掛失帳號 (1) 輸入帳號13位 (2) 輸入語音識別碼4位	*	註2： A: 01 N: 14 B: 02 O: 15 C: 03 P: 16 D: 04 Q: 17 E: 05 R: 18 F: 06 S: 19 G: 07 T: 20 H: 08 U: 21 I: 09 V: 22 J: 10 W: 23 K: 11 X: 24 L: 12 Y: 25 M: 13 Z: 26		
			按2: 掛失帳號不明 (1) 輸入身份證字號11位 (2) 輸入語音識別碼4位	按0: 全部掛失 按1: 客戶帳號(1) : 按10: 客戶帳號(10)			
			按2: 未申請語音服務 (1) 輸入身份證字號11位 (2) 輸入生日月日4位	輸入帳號13位 *			
其他服務	按5	按1: 語音識別碼變更	(1) 輸入帳號13位 (2) 輸入語音識別碼4位	輸入新識別碼4位	再次輸入新識別碼4位確認		
			按2: 理財試算	按1: 試算借款按月本息平均攤還 按2: 試算整存整付本利和 按3: 試算零存整付本利和 按4: 試算存本取息/定期存款每月領息	(1) 輸入借款金額(以萬元為單位) (2) 輸入借款利率	(1) 輸入借款期間(以年為單位，最多30年) (2) 輸入寬緩期間(以年為單位，最多7年)	
		(1) 輸入帳號13位 (2) 輸入語音識別碼4位		輸入存單金額(以萬元為單位)	(1) 輸入存款期限(以月為單位) (2) 輸入存款年利率		
				輸入原提款密碼4位	輸入新提款密碼4位		

電話語音專線：412-8098（手機請撥02-412-8098）

客服專線：0800-033175（手機請撥04-2227-3131）

服務項目	步驟一	步驟二	步驟三	步驟四	步驟五	步驟六
轉帳服務 或 繳稅服務	按2	按1:存款轉帳	按1:本行台幣存款轉帳	(1) 輸入轉出帳號13位 (2) 輸入識別碼4位	(1) 輸入轉入帳號13位 (2) 輸入轉帳金額	(1) 輸入經銷商代號最多13位 (2) 輸入寄發對帳單註記 按1:需要寄發 按2:不需要寄發
			按2:跨行台幣存款轉帳(每筆不得超過200萬元)	(1) 輸入轉出帳號13位 (2) 輸入識別碼4位	(1) 輸入轉入銀行代號3位 (2) 輸入轉入帳號最多16位 (3) 輸入轉帳金額	輸入寄發對帳單註記 按1:需要寄發 按2:不需要寄發
		按2:綜合存款轉定期存款 (限營業時間內辦理)	(1) 輸入轉出帳號13位 (2) 輸入語音識別碼4位	(1) 輸入轉存期別 (2) 輸入轉存類別 按1:整存整付 按2:存本取息	(1) 輸入轉存利率 按1:固定利率 按2:機動利率 (2) 輸入續存方式 按1:到期解約 按2:本金續存 按3:本息續存 (3) 輸入轉存金額(最少一萬元)	輸入寄發對帳單註記 按1:需要寄發 按2:不需要寄發
			按3:繳貸款本息	按1:按月攤還利息	(1) 輸入貸款帳號13位 (2) 輸入語音識別碼4位	輸入轉出帳號13位
		按2:部分攤還本金		(1) 輸入貸款帳號13位 (2) 輸入語音識別碼4位	(1) 輸入轉出帳號13位 (2) 輸入轉帳金額	輸入寄發對帳單註記 按1:需要寄發 按2:不需要寄發
		按4:繳信用卡消費帳款	按1:繳本人信用卡帳款	(1) 輸入轉出帳號13位 (2) 輸入語音識別碼4位	輸入繳款金額	輸入寄發對帳單註記 按1:需要寄發 按2:不需要寄發
			按2:繳他人信用卡帳款	(1) 輸入信用卡卡號或繳款帳號16位 (2) 輸入轉出帳號13位 (3) 輸入語音識別碼4位	輸入繳款金額	輸入寄發對帳單註記 按1:需要寄發 按2:不需要寄發
		按5:預約轉帳(預約日期以六個月內 為限且不含跨行轉帳、期貨保證金繳 款、社團增加跨行基金)	按1:申請預約轉帳	(1) 輸入轉出帳號13位 (2) 輸入語音識別碼4位	(1) 輸入轉入帳號13位 (2) 輸入預約入帳日期7位	(1) 輸入轉帳金額 (2) 輸入經銷商代號最多13位 (3) 輸入寄發對帳單註記 按1:需要寄發 按2:不需要寄發
			按2:註銷預約轉帳	(1) 輸入轉出帳號13位 (2) 輸入語音識別碼4位	(1) 輸入預約入帳日期7位 (2) 輸入預約交易序號7位	*
			按3:查詢預約轉帳	輸入轉出帳號13位	(1) 輸入語音識別碼4位 (2) 輸入查詢預約起始日期7位 (3) 輸入查詢預約結束日期7位	*
		按6:零存整付轉帳	(1) 輸入轉出帳號13位 (2) 輸入語音識別碼4位	輸入轉入帳號13位	輸入轉帳金額	輸入寄發對帳單註記 按1:需要寄發 按2:不需要寄發
		按7:繳各項稅款	(1) 輸入轉出帳號13位 (2) 輸入語音識別碼4位	輸入繳款類別5位	(1) 輸入銷帳編號16位 (2) 輸入繳款期限7位	輸入繳款金額
					(1) 輸入稽徵機關代號3位 (2) 輸入身分證/統一編號11位	
		按8:綜合定期存款中途解約	輸入綜存帳號13位	輸入中途解約帳號13位	輸入定存存款金額	輸入語音識別碼4位

## 合作金庫商業銀行電話語音服務操作手冊

電話語音專線：412-8098（手機請撥02-412-8098）

客服專線：0800-033175（手機請撥04-2227-3131）

服務項目	步驟一	步驟二	步驟三	步驟四	步驟五	步驟六	步驟七
申請服務	按6	按1：台幣/外幣存款證明	按1:申請台幣存款證明	(1) 輸入帳號13位 (2) 輸入語音識別碼4位	(1) 輸入截止日期共7位數 (2) 輸入餘額註記 按1:請領全部存款餘額證明 按2:請領部分餘額證明	(1) 輸入金額(以元為單位) (2) 輸入申請份數2位 (3) 輸入聯絡電話10位	輸入特殊需求註記 按1:有特殊需求 按2:無特殊需求
			按2:申請外幣存款證明	(1) 輸入帳號13位 (2) 輸入幣別代號，若不清楚幣別代號請按99查明後再輸入 (3) 輸入語音識別碼4位			
		按2：核發空白支(本)票	(1) 輸入帳號13位 (2) 輸入語音識別碼4位	輸入票據種類 按1:空白支票 按2:空白本票	(1) 輸入轉存利率 按1:固定利率 按2:機動利率 (2) 輸入續存方式 按1:到期解約 按2:本金續存 按3:本息續存 (3) 輸入轉存金額(最少一萬元)	輸入聯絡電話(含區域號碼)	*
		按4：申請通知服務	按1:申請台幣定存到期通知 按2:申請支票存款不足通知	輸入帳號13位 輸入支存帳號13位	輸入語音識別碼4位	輸入通知電話號碼9-10位	*
		按5：註銷通知服務	按1:註銷台幣定存到期通知 按2:註銷支票存款不足通知	輸入帳號13位 輸入支存帳號13位	輸入語音識別碼4位	*	*
		按6：信用卡服務	按1:補寄信用卡帳單	(1) 輸入身分證字號11位 (2) 輸入識別碼4位	輸入帳單別 按1:補寄當月份帳單 按2:補寄上月份帳單	*	
			按2:傳真信用卡帳單	(1) 輸入傳真號碼9或10位 (2) 輸入身分證字號11位 (3) 輸入識別碼4位	輸入帳單別 按1:傳真當月份帳單 按2:傳真上月份帳單	*	
		按7：註銷電話語音約定帳號	輸入身分證字號11位	輸入語音識別碼4位	輸入銀行代號共3位	輸入註銷帳號最多16位	*
按8：變更綜存定存續存方式	輸入綜存帳號13位	輸入定存帳號13位	輸入續存方式 按1:到期解約 按2:本金續存 按3:本息續存	輸入語音識別碼4位	*		

電話語音專線：412-8098 (手機請撥02-412-8098)

客服專線：0800-033175 (手機請撥04-2227-3131)

服務項目	步驟一	步驟二	步驟三	步驟四	步驟五	步驟六	步驟七		
傳真服務	按3	按1:台幣/外幣存款利率	按1:傳真台幣存款利率 按2:傳真外幣存款利率	按1:使用目前正在使用的傳真機 按2:使用其他的傳真機 (請輸入您的區域號碼及傳真機號碼, 總共9-10位)	*				
		按2:外匯匯率	按1:使用目前正在使用的傳真機 按2:使用其他的傳真機 (請輸入您的區域號碼及傳真機號碼, 總共9-10位)	*	*				
		按3:台幣/外幣帳戶交易明細資料	按1:傳真當日交易明細	按2:傳真當月交易明細  按3:傳真上月交易明細	按1:傳真台幣交易明細 按2:傳真外幣交易明細	按1:使用原語音申請的傳真機 按2:使用目前使用的傳真機 按3:使用其他的傳真機(請輸入您的區域號碼及傳真機號碼, 總共9-10位)	(1) 輸入帳號13位 (2) 輸入語音識別碼4位	(1) 輸入帳號13位 (2) 輸入語音識別碼4位	*
									(1) 輸入起始日期2位 (2) 輸入終止日期2位 (3) 輸入遮蔽個資註記 按1: 需要遮蔽個資 按2: 不需要遮蔽個資
									*
		按4:台幣/外幣定期性存款交易明細資料	按1:傳真台幣全部定期性存款明細 按2:傳真台幣綜合存款之定期性存款明細 按3:傳真外幣全部定期性存款明細	按1:使用原語音申請的傳真機 按2:使用目前使用的傳真機 按3:使用其他的傳真機 (請輸入您的區域號碼及傳真機號碼, 總共9-10位)			輸入遮蔽個資註記 按1: 需要遮蔽個資 按2: 不需要遮蔽個資	*	
按5:中央登錄公債可動支餘額	按1:使用原語音申請的傳真機	(1) 輸入帳號13位	*	*	*				
按6:預約轉帳交易明細	按2:使用目前使用的傳真機 按3:使用其他的傳真機	(2) 輸入語音識別碼4位	(1) 輸入起始日期7位 (2) 輸入終止日期7位	*	*				



## 合作金庫商業銀行電話語音服務操作手冊

### 使用電話語音服務應注意事項

- 一、本存戶申請使用貴行電話語音服務（以下簡稱語音服務），其服務範圍包括查詢帳戶餘額、傳真交易明細資料、電話語音轉帳及其他貴行依法令得提供料、電話語音轉帳及其他貴行依法令得提供之服務等，上述服務除法令另有規定外，應以本存戶本身之帳戶為限。
- 二、本存戶同意於申請本項服務時即已於貴行櫃台以密碼輸入器輸入語音識別碼（以下簡稱識別碼）並正式啟用貴行各項語音服務，該識別碼本存戶同意自行負責保密，本存戶並得隨時利用語音服務自行變更識別碼，其變更次數不受限制。
- 三、本存戶使用與帳戶有關之語音服務項目時，應輸入帳號及自行設定之識別碼經貴行電腦自動檢核相符後始得辦理，如存戶輸入識別碼連續錯誤達三次時，貴行有權暫時停止本存戶使用語音服務。
- 四、**本存戶輸入識別碼連續錯誤達三次或遺忘識別碼時**，應親持身分證件暨原留印鑑，得向**貴行任一營業單位辦理重設識別碼手續**，始得恢復使用語音服務，至於原指定之傳真機號碼及約定帳號如有異動時，亦得向貴行任一營業單位辦理變更。
- 五、本存戶申請語音轉帳服務，**限於本存戶本身帳戶及事先與貴行約定之第三人帳戶間之移轉**，且以主管機關核准貴行辦理之項目為限。本存戶以語音轉帳**轉入第三人帳戶及跨行本存戶帳戶**，除另有約定外，其金額每日累計不得超過新臺幣貳佰萬元，該金額限制貴行得視需要隨時調整之。
- 六、貴行憑本存戶識別碼指示辦理之語音服務，**均視為存戶本人親自辦理**。本存戶所指示辦理之語音服務如依貴行規定尚需補填書面申請資料時，本存戶同意應儘速至貴行補辦有關手續。
- 七、本存戶**使用語音服務之聯行間語音轉帳服務免計收手續費**，惟跨行轉帳每筆交易由貴行扣取手續費新台幣15元，貴行得逕自本存戶帳戶扣收，本存戶絕無異議，**並同意貴行於費率調整時**，逕以貴行網站上公告揭示，不需另行通知及簽署約定書。
- 八、語音轉帳服務帳務劃分點：
  - （一）星期一至星期五以下午三時三十分為帳務劃分點。
  - （二）超過帳務劃分點暨非營業日之轉帳交易均併入次一營業日之帳務處理。
- 九、本存戶辦理語音轉帳服務時，得同時以語音指示貴行傳真交易明細資料，否則貴行應於交易完成後寄送交易明細資料予本存戶本存戶亦得隨時至貴行對帳，或要求發給交易明細資料。
- 十、**本存戶申請語音服務指定轉入之銀行代號、帳號金額應由本存戶自行核對及確認**，倘因本存戶申請指定或操作轉入之銀行代號、帳號或金額等錯誤，致誤轉入他人帳戶或誤轉金額時，概由本存戶自行負責，貴行不負轉正或追還之責。
- 十一、貴行語音服務系統如因**停電、斷線、電腦系統故障或其他原因致無法操作時**，得暫時停止服務，如本存戶因此遭致任何遲延或損同意無條件免除貴行因而可能涉及之一切責任，惟貴行如有故意或失，本存戶重大過失者則不在此限。
- 十二、本存戶使用語音服務所取得之資料，如因**貴行電腦系統故障或誤入帳而致帳務不正確時**，本存戶同意以沖正後之正確資料為準。
- 十三、本存戶如有下列情形之一者，貴行得終止提供語音服務：
  - （一）本存戶之語音申請帳戶**經轉入靜止戶或結清銷戶或支票存款經列為拒絕往來戶者**。
  - （二）本存戶不當使用語音服務不能履行債務或有其他違約等情事者。
  - （三）經貴行研判有疑似不當使用之情事者。
- 十四、**本存戶瞭解並同意貴行有權於其營業目的或其他法令許可範圍內**，對本存戶之資料蒐集、電腦處理或國際傳遞及利用，並得提供與貴行所委任處理營業相關事務之人。
- 十五、本存戶亦得隨時憑原留印鑑以書面通知貴行終止使用語音服務。
- 十六、**本行24小時客戶服務專線：04-22273131、0800-033175。**