

Straight2Bank 行動網銀 | 常見問題

A. 開始使用

Straight2Bank (S2B) 行動網銀是什麼？

Straight2Bank (S2B) 行動網銀是由渣打銀行為企業客戶開發的 Straight2Bank 網路銀行的行動管道。此行動網銀專注於提供現金授權和查詢功能，具備 5 個關鍵模組：

身分認證

Straight2Bank 行動網銀搭載數位隨機密碼產生器 (Digital Token/ Soft Token)，可用於登入 S2B 網路銀行及授權 S2B 網路銀行上的交易。

現金管理

隨時隨地掌握您的現金業務需求。您只要登入 S2B 行動網銀即可授權交易、查看帳戶餘額和活動以及檢索交易詳細資訊。

貿易

使用屢獲殊榮的貿易追蹤功能 (Trade Track-It) 即時追蹤您的交易狀態、檔案狀態和船舶狀態。輸入通用貿易參考號碼、付款貨幣和貨幣金額。

金融市場

Straight2Bank 行動網銀可顯示 5 種貨幣對的即時匯率。可查看 TOD(T=0)、TOM(T+1) 和 SPOT (T+2) 的買入價。請注意，這些外匯匯率僅適用於具有 Request For Quote (RFQ) 權限的使用者。

客戶自我管理

隨時隨地授權您建立新使用者的請求，不耽誤新員工登入 S2B 帳戶。發起者 (Operator) 和閱覽者 (Inquirer) 的權限皆可在 S2B 行動網銀中授權。

上述內容的權限會因您的 Straight2Bank 的產品模組及使用者權限設定而異。

使用 **Straight2Bank** 行動網銀需要付費嗎？

本行不會對使用 **Straight2Bank** 行動網銀收取任何費用。但您可能需要向提供您電信/網路服務之電信業者付費。

B. 下載 **Straight2Bank** 行動網銀

我在哪裡可以下載 **Straight2Bank** 行動網銀？

Straight2Bank 行動網銀可以在 Apple App Store、Google Play Store 和 Huawei App Gallery (華為應用商城) 上下載。若您找不到 **Straight2Bank** 行動網銀，則此行動網銀可能尚未在您所在的國家/地區的行動網銀商店中上線。

誰可以登入 **Straight2Bank** 行動網銀？

所有擁有 **Straight2Bank** 有效帳戶 (使用者 ID 和群組 ID) 的網路銀行用戶都可以登入行動網銀。

Straight2Bank 行動網銀對於行動裝置和作業系統有哪些要求？

- 行動裝置未被越獄
- 行動裝置有開啟自動日期時間設置
- 行動裝置有鎖屏功能 (PIN 碼、指紋和面部識別功能等)
- iOS 作業系統最低要求版本: [Straight2Bank on the App Store \(apple.com\)](#)
- Android 作業系統最低要求版本: [Straight2Bank - Apps on Google Play](#)
- 華為作業系統最低要求版本: [AppGallery \(huawei.com\)](#)

Straight2Bank 行動網銀支援哪些行動裝置型號？

您需要使用能夠前往 Apple App Store、Google Play Store 和 Huawei App Gallery (華為應用商城) 並能夠安裝 **Straight2Bank** 行動網銀最低作業系統要求版本的行動裝置型號。

C. 註冊

您需要自行在行動裝置上下載並註冊 **Straight2Bank** 行動網銀。請選擇以下方法之一完成註冊：

- **實體保安編碼器 (即實體隨機密碼產生器 Hard Token)**：如果您已經有實體隨機密碼產生器並且是首次註冊 **Straight2Bank** 行動網銀，請選擇此選項。

- **啟用代碼**：如果您之前沒有申請使用過實體隨機密碼產生器，請選擇此選項。系統將在註冊流程中自動發送一組一次性啟用代碼至您留存在本行的電子信箱。如果您一直沒有收到電子郵件，請聯繫本行的客服團隊，我們將協助您填寫網銀申請書以完成 Straight2Bank 行動網銀註冊。
- **密碼**：如果您目前使用密碼登入 S2B 網路銀行，請選擇此選項。

若我選擇實體隨機密碼產生器 (Hard Token) 註冊，我需要準備什麼？

- 您的使用者 ID / 電子郵件及群組 ID
- 本行已發放給您的實體隨機密碼產生器

如果您已經有實體隨機密碼產生器並且是首次註冊 Straight2Bank 行動網銀，請選擇此選項。如果您沒有實體隨機密碼產生器，您需要填寫網銀設定書申請，以便我們向您發放新的實體隨機密碼產生器或設定您的電子郵件地址以收取啟用代碼來完成註冊。

若我選擇啟用代碼註冊，我需要準備什麼？

- 您的使用者 ID / 電子郵件及群組 ID
- 發送到您電子信箱的一次性啟用代碼
- 開戶時您所提供的紀念日或選擇接收 SMS 簡訊驗證碼 (這將發送至您留存在本行的手機號碼)

若我選擇密碼註冊，我需要準備什麼？

- 您的使用者 ID / 電子郵件及群組 ID
- 您目前用於登入 Straight2Bank 網路銀行的密碼

請按照 Straight2Bank 行動網銀中引導的流程進行身份驗證並完成您的帳戶登入。如果您有疑問或遇到任何問題，請聯繫我們的客服團隊。

如果我找不到啟用代碼的電子郵件，我該怎麼辦？

當您選擇啟用代碼註冊 Straight2Bank 行動網銀時，系統將自動發送一組一次性啟用代碼至您留存在本行的電子信箱。如果您無法找到該郵件，您可以執行以下操作：

1. 輸入您的使用者 ID 和群組 ID，然後選擇啟用代碼。點擊啟用代碼頁面上的「重新傳送」按鈕，將新的啟用代碼觸發到您留存於本行的電子信箱

2. 每 5 分鐘可以重新觸發一次

如果您有疑問或遇到任何問題，請聯繫我們的客服團隊。

設定 PIN 密碼的目的是什麼？

在註冊過程中，系統將提示您建立一組由數字和英文組合的 PIN 碼。此 PIN 碼可用於登入 Straight2Bank 行動網銀以及授權 Straight2Bank 行動網銀上的交易。它不能用於登入 Straight2Bank 網路銀行。為了更快、更輕鬆地登入 Straight2Bank 行動網銀，您可以在行動網銀中開啟生物辨識功能，這樣您就不必每次都輸入 PIN 碼。[詳見 F. 生物辨識功能](#)。

我可以在 Straight2Bank 行動網銀上註冊一個以上的使用者 ID 群組 ID 嗎？

一組登入帳戶（一個使用者 ID x 一個群組 ID）一次只能在一台行動裝置上註冊。如果您嘗試在新裝置上註冊相同的帳戶，舊裝置上的帳戶將被登出且資料將被清空。

若我已經註冊帳戶於一台行動裝置上，我該如何更改行動裝置？

請在您的新行動裝置上於您選擇的應用程式商店下載 Straight2Bank 行動網銀，並於新裝置上重新使用登入帳號完成註冊流程。

D. 虛擬隨機密碼產生器 (Digital Token/ Soft Token)

如果我只需要使用虛擬隨機密碼產生器，是否仍需註冊 Straight2Bank 行動網銀？

需要。即使僅使用虛擬隨機密碼產生器也必須完成註冊，以確保身分驗證及使用安全。註冊步驟請詳見 [C. 註冊](#)。

我在哪裡可以找到虛擬隨機密碼產生器 (Digital Token/ Soft Token)？

完成 Straight2Bank 行動網銀註冊後，當您啟動 Straight2Bank 行動網銀時，即可在登入頁面找到「流動保安編碼器」（即：虛擬隨機密碼產生器 Digital Token/ Soft Token）圖示。點擊以開始使用。

E. 登入及密碼重置

我完成註冊後可以立即登入 Straight2Bank 行動網銀嗎？

可以。完成註冊後，您將能使用您所創建的 PIN 碼立即登入 Straight2Bank 行動網銀。您將根據您的用戶權限看見多個功能快捷鍵，您可以直接點擊進入虛擬隨機密碼產生器、帳戶、交易和授權等工作區。

我忘記我的 PIN 碼，該如何重設 PIN 碼？

您將有三次機會輸入正確的 PIN 碼以登入 Straight2Bank 行動網銀。如果您嘗試登入的次數超過 3 次，您的 Straight2Bank 行動網銀將被鎖定 (Locked)。要解鎖該行動網銀，您可以透過點擊 PIN 碼輸入流程畫面上的「忘記 PIN 碼？」連結來重設 PIN 碼。您需要回答註冊期間設定的安全問題才能重設 PIN 碼。或者，您可以卸載行動網銀並重新安裝再重新註冊。

為什麼我的 Straight2Bank 登入帳戶被註銷了？

在 PIN 碼重設流程中，一旦您回答安全問題錯誤超過 3 次，您的 S2B 帳戶將被註銷 (Suspended)。若要重新開通帳戶，您可透過 CSA 客戶自我管理功能自行重新啟用您的帳戶，或連繫我們的客服團隊協助開通。

如何重設我的安全問題和答案？

您將無法更改您註冊時所設定的 Straight2Bank 行動網銀安全問題和答案。若要重設問題或答案，您需要重新註冊您的登入帳戶。請從行動裝置中刪除 Straight2Bank 行動網銀，然後從應用程式商店重新下載最新版本的 Straight2Bank 行動網銀，並重新完成註冊流程。註冊步驟請詳見 [C. 註冊](#)。

如果您在重設 PIN 碼時忘記了安全問題的答案，請點擊「忘記答案？」然後「重新登記該此帳戶」。按照 [C. 註冊](#) 步驟重新註冊您的登入帳戶。或者，敬請聯繫我們的客服團隊尋求協助。

F. 生物辨識功能

成功註冊 Straight2Bank 行動網銀後，系統將提示您開啟「生物辨識功能」以登入手動網銀或於行動網銀上執行交易授權。所有儲存在您所註冊的行動裝置上的生物辨識憑證均可用於登入手動網銀和/或授權行動網銀上的交易。

您的生物辨識憑證資料將不會儲存在 Straight2Bank 行動網銀中，渣打銀行也不會以其他方式保留該資料。我們建議您使用僅有您自己的生物辨識憑證的行動裝置註冊 Straight2Bank 行動網銀。生物辨識包含 Touch ID、Face ID、Fingerprint ID。

如何開啟或關閉 Straight2Bank 行動網銀的生物辨識功能？

如果您希望更改 Straight2Bank 行動網銀中生物識別認證的開關設定，請點擊更多 > 管理 > 身份驗證設定。

Straight2Bank 行動網銀可以使用哪些類型的生物辨識技術？

- iOS: Touch ID or Face ID
- Android: Fingerprint ID

如果我的生物辨識資訊無法被識別，我還可以登入 Straight2Bank 行動網銀嗎？

可以。您仍然可以使用 PIN 碼登入 Straight2Bank 行動網銀。您隨時可以選擇使用 PIN 碼或生物辨識登入行動網銀。

如果我的裝置中註冊了多個指紋或臉部 ID，該怎麼辦？

Straight2Bank 行動網銀將接受您所註冊的行動裝置中所有已儲存的生物辨識憑證進行身份驗證。

如果我更改了行動裝置上的生物辨識記錄，會發生什麼情況？

Straight2Bank 行動網銀將提示您改用 PIN 碼登入行動網銀。使用 PIN 碼成功登入後，您可以重新啟用生物辨識功能以進行後續登入和/或授權活動。

我的 Straight2Bank 行動網銀無法使用生物辨識功能。我仍可以登入 Straight2Bank 行動網銀嗎？

由於當地法規的原因，目前生物辨識功能不適用於沙烏地阿拉伯和中國大陸的群組 ID。請使用 PIN 碼登入 Straight2Bank 行動網銀。

G. 安控機制

Straight2Bank 行動網銀有哪些安控機制？

渣打銀行提供符合銀行等級的安控機制。我們使用工業等級的強度加密來保護您和您的資料。憑藉您的警覺性和我們強大的加密功能，將能保障您的銀行帳戶安全。

如果我遺失了行動設備該怎麼辦？

您可以自行於新裝置上下載 Straight2Bank 行動網銀並儘快重新註冊，以清除遺失裝置上以註冊的 S2B 帳戶資訊。或者，請聯繫我們的客服團隊，我們將協助您將 S2B 帳戶從 Straight2Bank 行動網銀中解除綁定。

我可以使用共享的公司行動裝置嗎？

鑑於駭客的手段日益複雜，我們建議您不要與任何人分享您的設備。敬請使用安全密碼保護您的行動裝置，並使用不同的 PIN 碼保護您的 Straight2Bank 行動網銀。有關如何確保設備安全的更多安全提示，請參考 <https://www.sc.com/global/security-tips/>

為什麼 Straight2Bank 行動網銀不停地將我引導至某個網站？

為了確保所有用戶的使用環境安全，Straight2Bank 行動網銀具有威脅偵測機制，即使您尚未註冊裝置上的 Straight2Bank 行動網銀，此機制也會在您啟動 Straight2Bank 行動網銀時開始偵測。當偵測到使用者的 Android 或 iOS 裝置有安全漏洞，系統會立即轉跳到支援中心的退出頁面，使用者將無法登陸登入頁面和登入 Straight2Bank 行動網銀，直到威脅被清除為止。

H. 開始使用

為什麼當我登入 Straight2Bank 網路銀行時，我總是被 Straight2Bank 行動網銀登出？

出於安全考量，您一次只能在一台裝置上登入您的 S2B 帳戶。Straight2Bank 行動網銀不支援同一 S2B 帳戶同時登入不同網路銀行和行動網銀。您僅可以在 Straight2Bank 行動網銀上使用隨機密碼產生器 (Digital Token/ Soft Token) 功能，但一旦登入其他功能快捷鍵，您前一登入裝置將被自動登出。

我擁有多組 Straight2Bank 身份憑證，該如何將它們添加到 Straight2Bank 行動網銀中？

成功註冊一組登入帳戶 (一個使用者 ID x 一個群組 ID) 後，在登入畫面上按一下“管理 ID”，然後按一下“新增 ID”。或者，登入行動網銀後，請前往更多 > 管理 ID，即可新增多組登入帳戶。

為什麼我看不到其他功能快捷鍵，只能看到流動保安編碼器 (即: 虛擬隨機密碼產生器 Digital Token/ Soft Token)？

基本上系統預設所有 Straight2Bank 用戶可以使用 Straight2Bank 行動網銀上提供的所有功能。如果您在行動網銀上只能看到虛擬隨機密碼產生器而看不到其他功能，則可能與您在本行設定的使用者權限有關。請聯繫客服團隊以修改您的使用者權限設定。

為什麼我在我的 Straight2Bank 行動網銀上找不到最新的功能？

只有將 Straight2Bank 行動網銀更新到最新版本後，才能使用新功能和設計。

欲更新您的 Straight2Bank 行動網銀，請前往您的應用程式商店並蒐索“Straight2Bank”，點擊“更新”開始下載並安裝最新的行動網銀版本。

如何限制我的員工登入和使用 **Straight2Bank** 行動網銀？

預設情況下，所有 Straight2Bank 用戶都可以使用 Straight2Bank 行動網銀。如果您不希望特定用戶登入/使用 Straight2Bank 行動網銀，請聯繫我們的客服團隊以提交網銀設定書來停用。如果您希望重新啟用該用戶 Straight2Bank 行動網銀的登入/使用，您將來還需要提交相同的設定書。

我修改用戶設定後，在登入 **Straight2Bank** 行動網銀時遇到問題，該怎麼辦？

每次在修改用戶設定後，請先點擊「登入」按鈕，並完成登入 Straight2Bank 行動網銀以更新用戶設定後，再點擊其他功能快捷鍵並開始使用。如果仍然失敗，您可以先卸載後再重新安裝 Straight2Bank 行動網銀，並重新完成註冊流程。若有任何疑問或需要協助，請聯繫本行客服團隊。