

## SnY數位服務Q&A

類別	項目	Q&A
SnY帳戶	帳戶類型	Q：SnY帳戶是什麼樣的帳戶？
		A：新臺幣活期儲蓄存款帳戶。
		Q：SnY帳戶和數位存款帳戶有什麼不同？
		A：SnY為自105年7月1日起開立的數位存款帳戶，至105年12月31日前可享七大優惠(在7月1日前開立的數位存款帳戶都不是SnY帳戶哦。)
		Q：SnY帳戶是不是一個儲值帳戶/虛擬帳戶？
		A：都不是，它是本行的新臺幣活期儲蓄存款帳戶，線上開戶完成後，立刻取得帳號及可登入網路銀行。
	戶數限制	Q：每人可以開幾戶SnY帳戶？
		A：1戶。
		Q：我已在105年6月30日線上開戶，105年7月1日又在線上開了另一戶，那麼，我共有幾個SnY帳戶？
		A：1戶。因自105年7月1日起開的數位存款帳戶才叫做SnY帳戶，也只有它才能享相關優惠。
	註銷	Q：SnY帳戶是否可以線上結清？
		A：SnY帳戶可使用本行晶片金融卡，於本行「數位銀行Bank3.0」線上結清。(惟帳戶餘額需為新臺幣5萬元以下，且自然人憑證不適用)
開戶流程	開戶資格	Q：具備什麼資格的人可以開SnY帳戶？
		A：具中華民國國籍、年滿20歲之自然人。
		Q：我尚未與華銀往來存款業務，可以線上開立SnY帳戶嗎？
		A：可以持自然人憑證線上開立SnY帳戶。
		Q：我結婚了，但還未滿20歲，可以線上開立SnY帳戶嗎？
		A：不可以，需年滿20歲之本國自然人始可辦理。
	開戶前準備	Q：在線上開戶前，我要先準備什麼東西？
		A：1. 本行晶片金融卡或自然人憑證。 2. 讀卡機。 3. 可以上網的電腦。 4. 本人身分證及第二證件(健保卡或駕照)正反面影像檔。
	證件影像檔	Q：要如何準備證件影像檔？
		A：請將證件正本逐一拍攝，並確認影像清晰。影像檔限JPEG檔(副檔名為.jpg)，每一檔案限1MB以下；若影像檔較大，建議您可使用Windows小畫家之「調整大小」功能進行調整。
	聯徵	Q：為什麼開戶訊息會回應我聯徵查詢有資料不符的情況呢？
		A：請檢視身分證上的資訊是否與您輸入的內容一致，如證件正面上的發證縣市顯示北縣，而您選為新北市，就會出現聯徵查詢資料不符的情況。
	FATCA	Q：我已於線上開戶流程中聲明『具FATCA身分』，但後來發現不是，想恢復非FATCA身分，應如何辦理？
		A：針對已於臨櫃或線上聲明過『具FATCA身分』者，本行不再提供線上變更聲明服務，客戶僅能臨櫃辦理變更。

## SnY數位服務Q&A

類別	項目	Q&A
開戶流程	可同時申請的服務項目	Q：開戶過程可以同時申請那些服務？
		A：網路銀行、隨行保鑣、晶片金融卡、將開戶帳號約定為轉出及轉入帳號等。
		Q：我已是華銀的存款客戶，但我沒有申請過網路銀行，要怎麼在線上申請呢？
		A：系統會自動判斷客戶是否已申請網路銀行，對於尚未申請之客戶，可直接於開戶過程自行設定網銀代號及密碼，所以不用臨櫃領用
	操作流程	Q：為何我沒收到簡訊驗證碼？
		A：請先確認手機是否有設定拒收企業簡訊，或可按「重新發送驗證碼」並再確認/修改手機號碼。 (同一日最多可發送5次簡訊驗證碼)
		Q：我收到簡訊驗證碼，但於網頁輸入後，無法執行下一步流程？
		A：請先勾選「IE/工具/網際網路選項/瀏覽歷程紀錄」的「結束時刪除瀏覽歷程紀錄」選項，再按「設定」並設定於「每次造訪網頁時」都要清除，再重新進行開戶。 (同一日最多可發送5次簡訊驗證碼)
	開戶後暫停	Q：我昨日開戶完成，但今天收到了暫停通知email，請問我接下來要怎麼做？
		A：客戶上傳的證件影像檔格式錯誤或模糊時，本行將會暫停SnY帳戶，客戶須再利用「數位銀行Bank3.0」的「SnY帳戶身分證件補件」重新上傳證件影像檔。
		Q：我已經把錢存入SnY帳戶，但帳戶卻被暫停了，那帳戶利息會停止計算嗎？
		A：仍會繼續計息，惟未於開戶日起30日內重新上傳證件影像檔，本行將註銷該帳戶，並把餘額轉存到客戶其他華銀帳戶內，若無華銀帳戶者，請臨櫃申請領回。
		Q：我覺得我上傳的證件影像檔很清楚，為什麼會審核不過？
		A：請確認下列事項： 1. 以證件正本進行拍攝。 2. 拍攝時之環境是否影響辨識（如反光、保護貼）。 3. 影像檔限JPEG檔(副檔名為. jpg)，每一檔案限1MB以下或 請您致電本行客服人員協助洽詢。
金融卡	申請	Q：SnY帳戶可申請幾張一般金融卡？
		A：SnY帳戶限申請1張一般金融卡。
		Q：SnY帳戶的一般金融卡，與原其他帳戶已申請過的一般金融卡有何差異？
		A：無差異。
		Q：SnY帳戶是否可申請Combo Life卡/ VISA晶片金融卡/JCB晶緻悠遊Debit卡？
		A：目前僅能申請「一般金融卡」。
		Q：若SnY帳戶開戶時沒申請一般金融卡，開戶完成後想再申請，該如何辦理？
		A：請持本人身分證及第二證件臨櫃申請。

## SnY數位服務Q&A

類別	項目	Q&A
金融卡	卡片種類	Q：可以申請那一種金融卡？
		A：目前SnY帳戶開戶只能申請「一般金融卡」，可於開戶時選擇要領卡的分行。
	領用卡片	Q：SnY提款卡及密碼可以掛號寄送嗎？
		A：新申請之晶片金融卡及密碼，須由存戶本人持身分證及第二證件至領卡分行臨櫃領取。
		Q：我何時可以接到銀行的領卡通知？
		A：約7個營業日，惟若遇連續假日或颱風影響，製卡時程將會再順
		Q：本人於多日前完成開戶且同時申請金融卡，經電話詢問領卡分行，卻回覆卡片尚未送達分行？
		A：請洽本行客戶服務中心協助查詢。
網路銀行	申請	Q：SnY開戶過程中，是否可同時申請網路銀行查詢及轉帳功能？
		A：SnY開戶過程中，客戶可同時申請網路銀行及轉帳機制(包含SSL、「隨行保鑣」等)，即可再登入網路銀行/行動銀行進行交易。
優惠類	存款享優利	Q：SnY帳戶如何計息？
		A：SnY帳戶為新臺幣活期儲蓄存款帳戶，起息額為一萬元。
	轉出免手續費	Q：手續費什麼時候會回饋呢？
		A：約次月中旬。
	轉入享回饋	Q：手續費什麼時候會回饋？
		A：約次月中旬。
	結匯享優"匯"	Q：可在臨櫃時享SnY帳戶的結匯優"匯"嗎？
		A：SnY帳戶限使用網路銀行或行動銀行結匯，才享有優惠匯率。
	理財手續費	Q：我有設定SnY帳戶來購買基金，但還沒到扣款日，即取消交易，之後再設定，是否仍可享第一筆免收手續費的優惠？
		A：本項優惠係以網銀交易(設定)成功日期為基準，而非以"扣款"成功，所以取消交易將無法再享第一筆免收手續費之優惠。(仍可享受2折優待)
	月月好投ez購	Q：要參加「華銀擘仔一路發」的投票活動，是否要先開立SnY帳戶？
		A：不用，只要於「華銀擘仔一路發」按讚成為粉絲，就可以開始投票(按讚、留言、分享)。
		Q：搶購限量商品，是否要先開立SnY帳戶？
		A：是的，並且要先成為本行「華得來點數兌換平台」的會員，每月限量50個優惠名額。
	消費高回饋	Q：申辦信用卡電子帳單且前期帳單由SnY帳戶自動授權扣帳成功者，當期網路消費額外加碼0.5%現金回饋，係指？
		A：係指icash聯名卡前一期必須有信用卡消費出帳.當期網路一般消費才能加碼回饋0.5%，上限新臺幣50元。