

手機存摺常見問題
(證券商版)

臺灣集中保管結算所股份有限公司

中華民國 106 年 5 月

目 錄

1. 手機存摺介紹	1
1-1 什麼是手機存摺？	1
1-2 手機存摺和紙本存摺的差別/手機存摺的優點？	1
1-3 手機存摺可以檢視哪些資料？	1
2. 手機存摺申請	2
2-1-1 舊戶臨櫃申請流程？	2
2-1-2 新戶臨櫃申請流程？	2
2-1-3 舊戶線上申請流程？	2
2-1-4 新戶線上申請流程？	3
2-1-5 暫緩發摺之投資人如何申請手機存摺？	3
2-1-6 掛失紙本存摺之投資人如何申請手機存摺？	4
2-2 證券商合併後，被合併證券商之投資人如何換發手機存摺？	4
2-3 是否可以一次將所有帳戶申請手機存摺？	5
2-4 投資人有多個帳戶，是否可以選擇僅部分帳戶採用手機存摺？	5
2-5 一個帳戶是否可以同時擁有紙本存摺與手機存摺？	5
2-6 申請手機存摺後，可以換回紙本存摺嗎？	5
2-7 換回紙本摺後，原手機上存摺之帳戶資料該如何處理？	5
3. 開通碼	7
3-1 同一投資人有多個帳戶，開通碼可以共用嗎？	7
3-2 投資人沒收到開通碼應如何處理？	7
3-3 開通碼有期限嗎？	7
3-4-1 掛失紙本/手機存摺後，補發之手機存摺開通碼逾期如何重新申請？	7
3-4-2 新戶/舊戶申辦手機存摺後，開通碼逾期如何重新申請？	7
3-5 參加人如何查詢投資人開通狀況？	8

4. 遺失手機/移除 APP	9
4-1 手機遺失後如何重新安裝?	9
4-2 手機遺失申請掛失存摺但又找回手機後，為何無法執行補登存摺/餘額查詢/臨櫃提示 e 存摺等相關功能?	9
4-3 手機遺失後，已安裝的存摺帳戶資料怎麼辦?	9
4-4 投資人將 APP 移除了，要如何重新安裝存摺?	10
4-5 APP 刪除後重新安裝，如何查看歷史異動紀錄?	10
5. 手機號碼/Email 變更	11
5-1 如何變更手機存摺的手機號碼/Email?	11
6. 集保 e 存摺 APP 安裝	12
6-1 如何安裝手機存摺 APP?	12
6-2 手機存摺 APP 系統要求?	12
6-3 如何查詢手機之系統版本?	12
6-4 手機存摺 APP 可以在平板電腦或桌機使用嗎?	13
6-5 為何下載安裝檔後，無法操作「安裝」鈕安裝 APP?	13
7. APP:集保 e 存摺 > 新增存摺	14
7-1 如何新增帳戶?	14
7-2 為何於新增存摺時，出現錯誤訊息「您的手機剩餘儲存空間不足 100MB...」?.	14
7-3 新增帳戶時使用之手機，其手機號碼是否須和開通碼寄送之手機號碼相同? ..	14
7-4 一個帳戶可以安裝在多支手機嗎?	14
7-5 一支手機可以存多個不同投資人的帳戶嗎?	14
8. APP:集保 e 存摺 > 密碼管理	16
8-1 如何修改密碼?	16
8-2 忘記密碼怎麼辦?	16
8-3 密碼於輸入錯誤三次後，該如何處理?	16

8-4 如何設定於檢視存摺時是否需輸入密碼？	16
8-5 有多本存摺在 APP，是否可以用同一組密碼登入？	16
8-6 如何設定需先輸入密碼才能登入 APP(APP 登入保護)？	17
8-7 如何修改 APP 登入保護綁定之存摺？	17
9. APP:集保 e 存摺 > 轉移存摺載具(換手機)	18
9-1 換新手機並重新安裝 APP 後，如何在新手機查看帳戶？	18
9-2 換新手機並重新安裝 APP 後，可否一次重新安裝所有帳戶？	18
9-3 換新手機並重新安裝 APP 後，原手機上存摺之帳戶資料該如何保存？	18
10. APP:集保 e 存摺 > 補登存摺	19
10-1 如何補登存摺？	19
10-2 補登存摺需要多久？	19
10-3 補登存摺時網路中斷該怎麼辦？	19
10-4 補登存摺時可以離開 APP 嗎？	19
10-5 為何於補登存摺時無法補登新資料(顯示存摺明細已達 600 筆)？	19
10-6 剛申請完成手機存摺且有未登摺資料，為何操作補登存摺時無補登資料？	19
10-7 為何操作「補登存摺」時，出現警示訊息「本項功能之系統服務時間為營業日之 07:00~19:00，敬請於服務時間內操作…」？	20
11. APP:集保 e 存摺 > 檢視異動明細	21
11-1 「檢視存摺」畫面欄位內容、設定條件排序及設定條件篩選	21
12. APP:集保 e 存摺 > 餘額查詢	23
12-1 「餘額查詢」畫面欄位內容、設定條件排序及設定條件篩選	23
12-2 為何操作「餘額查詢」時，出現警示訊息「本項功能之系統服務時間為營業日之 07:00~19:00，敬請於服務時間內操作…」？	23
13. APP:集保 e 存摺 > 匯出歷史異動紀錄	24
13-1 如何匯出歷史異動紀錄/執行轉出登摺明細？	24
13-2 匯出之 pdf 檔案有加密，密碼為何？	24

13-3 匯出之異動資料在 APP 中是否還可查詢？	24
13-4 匯出之歷史異動紀錄可否再次匯入？	24
13-5 為何申請手機存摺後，投資人未進行匯出歷史異動紀錄之操作，但 Email 直接收到歷史異動紀錄之 pdf 檔？	24
13-6 為何申請掛失紙本存摺並換發手機存摺後，但 Email 未收到歷史異動紀錄之 pdf 檔？	24
13-7 為何匯出歷史異動紀錄之 pdf 檔，左上角有異常警示圖案？.....	25
13-8 為何變更 Email 後，執行「轉出登摺明細」時，仍顯示寄送至未變更前之 Email？	27
13-9 為何執行「轉出登摺明細」後，投資人的 Emal 收件夾沒有收到信件？.....	27
14. APP:集保 e 存摺 > 臨櫃提示 e 存摺	28
14-1 臨櫃交易需提示存摺時，如何以手機存摺代替紙本存摺？.....	28
14-2 以掃描器掃描 OTP 條碼，為何未反應於 SMART 畫面？.....	28
15. APP: 訊息設定	29
15-1 「訂閱」的功能？	29
15-2 「訊息類型」分哪幾類？	29
15-3 如何於手機畫面提醒有新訊息？	29
16. APP: 個人訊息	30
16-1 如何設定個人訊息的內容？	30
16-2 如何篩選個人訊息？	30
16-3 個人訊息可保留多久？	30
16-4 如何看訊息的詳細內容？	30
16-5 股務訊息可否依自訂的關注證券組合顯示相關訊息？.....	30
17. APP: 股務小幫手	31
17-1 股務小幫手資訊內容？	31
17-2 如何選擇個股股務資訊？	31

18. 股東 e 票通	32
18-1 股東 e 票通的功能？	32
18-2 股東登入「股東 e 票通」行使表決權後，仍以委託書委託代理人出席股東會時，其表決權以何者為準？.....	32
18-3 股東已於「股東 e 票通」進行電子投票，欲修改投票內容，應如何辦理？...	32
18-4 「股東 e 票通」抽獎活動的內容？	32
18-5 自然人股東收到中獎簡訊及 Email 訊息後，尚未兌換商品前，若不小心刪除中獎簡訊及 Email 訊息，如何查詢原來的兌獎序號？.....	33
19. 其他注意事項	34
19-1 集保戶注意事項有哪些？	34
19-2 集保 e 存摺客服窗口？	35

1. 手機存摺介紹

1-1 什麼是手機存摺？

因應主管機關金融科技發展推動計畫，打造數位化帳簿劃撥環境，且鑒於國人使用智慧型手機普及，電子下單之比例逐漸上升，為便利投資人即時掌握證券餘額資訊，並與投資人日常習慣作結合，集保結算所爰於 106 年 3 月開辦手機存摺服務，即以手機存摺 APP 取代紙本存摺，投資人於手機安裝 APP 後，即可即時查詢餘額，並掌握相關股務、市場資訊。

1-2 手機存摺和紙本存摺的差別/手機存摺的優點？

- (1) 線上補登/餘額查詢：無須至證券商營業處所，手機存摺 APP 可線上直接登摺並查詢餘額。
- (2) 彈性檢視：紙本存摺僅依時間列示，手機存摺之異動明細可依時間、證券代號等方式排序顯示；亦可依據時間、證券代號/名稱、或交易類型篩選交易明細。
- (3) 行動交易：部分臨櫃交易需提示存摺時，投資人可出示手機存摺電子條碼，不必費神攜帶紙本存摺。
- (4) 一機多摺：紙本存摺一本代表一個帳戶，手機存摺可同時安裝同一投資人開設於不同證券商多個帳戶的證券存摺。
- (5) 訊息推播：手機存摺提供帳戶異動及餘額資訊外，額外提供股務及市場資訊。

1-3 手機存摺可以檢視哪些資料？

手機存摺除可檢視帳戶異動明細及餘額外，另可查詢相關股務及市場訊息，另提供股務小幫手掌握持有證券之股務彙整資訊。

2. 手機存摺申請

2-1-1 舊戶臨櫃申請流程？

- (1) 步驟一：投資人填具「手機存摺申請書」和簽蓋印鑑，並同意「個資聲明及約定事項同意書」。
- (2) 步驟二：參加人操作 SMART 連線交易「紙本換手機摺」（交易代號 G41：選項 2）。
- (3) 步驟三：集保結算所交易完成後，發送開通碼予投資人留存之手機號碼及 Email。
- (4) 步驟四：投資人於手機下載安裝手機存摺 APP，並輸入開通碼，即完成開通。

2-1-2 新戶臨櫃申請流程？

- (1) 步驟一：投資人填具「開戶契約書」後，另填具「手機存摺申請書」和簽蓋印鑑，並同意「個資聲明及約定事項同意書」。
- (2) 步驟二：參加人操作 SMART 連線交易「開戶基本資料建檔」（交易代號 140），待集保結算所回覆開戶完成後，參加人操作 SMART 連線交易「手機存摺申請」（交易代號 G41：選項 1）。
- (3) 步驟三：集保結算所交易完成後，發送開通碼予投資人留存之手機號碼及 Email。
- (4) 步驟四：投資人於手機下載安裝手機存摺 APP，並輸入開通碼，即完成開通。

2-1-3 舊戶線上申請流程？

- (1) 步驟一：投資人透過電子憑證登入於參加人線上平台入口（Web/App）後，於參加人平台提供之介面填具相關申請資料，並同意「個資聲明及約定事項同意

書」。

- (2) 步驟二：若參加人與集保結算所已建立 STP 連線，即可線上傳輸申請資料予集保結算所；若無，則以客戶線上申請資料代申請書，操作 SMART 連線交易「紙本換手機摺」（交易代號 G41：選項 2）。
- (3) 步驟三：集保結算所交易完成後，發送開通碼予投資人留存之手機號碼及 Email。
- (4) 步驟四：投資人於手機下載安裝手機存摺 APP，並輸入開通碼，即完成開通。

2-1-4 新戶線上申請流程？

- (1) 步驟一：投資人透過電子憑證登入於參加人線上平台入口（Web/App）後，於平台介面填具開戶申請資料勾選申請手機存摺，並同意「個資聲明及約定事項同意書」。
- (2) 步驟二：若參加人與集保結算所已建立帳簿劃撥 STP 連線，即可線上傳輸申請資料予集保結算所；若無，則以客戶線上申請資料代申請書，操作 SMART 連線交易「開戶基本資料建檔」（交易代號 140），待集保結算所回覆開戶完成後，再操作 SMART 連線交易「手機存摺申請」（交易代號 G41：選項 1）。
- (3) 步驟三：集保結算所交易完成後，發送開通碼予投資人留存之手機號碼及 Email。
- (4) 步驟四：投資人於手機下載安裝手機存摺 APP，並輸入開通碼，即完成開通。

2-1-5 暫緩發摺之投資人如何申請手機存摺？

若投資人欲申請手機存摺，可臨櫃或線上向參加人申請後，由參加人操作 SMART 連線交易「手機存摺申請」

(交易代號 G41：選項 1) 辦理。

2-1-6 掛失紙本存摺之投資人如何申請手機存摺？

請參加人先操作 SMART 連線交易「存摺掛失」(交易代號 147) 完成掛失，再操作 SMART 連線交易「客戶基本資料變更」(交易代號 146) 變更 Email 及手機號碼，再操作 SMART 連線交易「掛失補發手機摺」(交易代號 G42：選項 2)，集保即發開通碼至投資人留存之 Email 及手機號碼。

2-2 證券商合併後，被合併證券商之投資人如何換發手機存摺？

(1) 投資人為紙本存摺用戶：

投資人臨櫃出示紙本存摺後，由參加人操作 SMART 連線交易「合併證券商換發手機摺」(交易代號 G41：選項 3) 辦理。

(2) 投資人為手機存摺用戶：

A. 若投資人於存續證券商未開戶：

(a) 合併基準日：集保結算所透過手機存摺推播新帳號之開通碼，請投資人於輸入開通碼完成安裝新帳戶存摺後，即可查看新帳戶資訊；

(b) 合併基準日次一營業日：集保結算所以推播訊息通知客戶原帳號已被註銷。

B. 若投資人已於存續證券商開戶，且該戶為紙本存摺用戶者：

(a) 合併基準日：集保結算所透過手機存摺推播訊息通知客戶證券商合併訊息。

(b) 合併基準日次一營業日：集保結算所以推播訊息通知客戶原帳號已被註銷。

若投資人於存續證券商之帳戶欲使用手機存摺，請投資人洽存續證券商辦理。

C. 若投資人已於存續證券商開戶，且該戶已申請手機存摺：

(a) 合併基準日：集保結算所透過手機存摺推播訊息通知客戶證券商合併訊息。

(b) 合併基準日次一營業日：集保結算所以推播訊息通知客戶原帳號已被註銷。

2-3 是否可以一次將所有帳戶申請手機存摺？

每次申請僅可申請一個帳戶，若投資人於同一參加人不同分公司有多個帳戶，參加人需區分帳戶以 SMART 連線交易或帳簿劃撥 STP 通知集保結算所。

2-4 投資人有多個帳戶，是否可以選擇僅部分帳戶採用手機存摺？

每次申請僅針對單一帳戶，故投資人可選擇僅於部分帳戶採用手機存摺。

2-5 一個帳戶是否可以同時擁有紙本存摺與手機存摺？

同一帳戶僅可選擇手機存摺或紙本存摺，不可同時擁有。

2-6 申請手機存摺後，可以換回紙本存摺嗎？

申請手機存摺後，投資人可申請換回紙本存摺。投資人臨櫃向參加人申請後，參加人取得 OTP 電子條碼(詳編號 14-1)，並操作 SMART 連線交易「換發存摺」(交易代號 142) 辦理。

2-7 換回紙本摺後，原手機上存摺之帳戶資料該如何處理？

在投資人申請換為紙本摺後，原手機上之存摺將不可執行補登存摺、查詢餘額、轉移存摺載具、臨櫃提示

e 存摺等功能，但已下載之異動明細仍可查詢或進行匯出(詳編號 13-1)。

3. 開通碼

3-1 同一投資人有多個帳戶，開通碼可以共用嗎？

申請手機存摺必須依帳戶申請，每次申請資料僅對該帳戶生效，故開通碼僅針對該申請帳戶，無法與其他帳戶共用。

3-2 投資人沒收到開通碼應如何處理？

請協助確認投資人留存之手機號碼/Email 是否正確，若有誤請投資人透過貴公司提供之平台 (Web/APP) 辦理更新，或臨櫃申請後由參加人操作 SMART 連線交易「客戶基本資料變更」(交易代號 146) 辦理。

基本資料更新完成後，請參加人操作 SMART 連線交易「重發開通碼」(交易代號 G42: 選項 1) 辦理補發開通碼。

若投資人之手機號碼正確但仍未收到開通碼，可能因投資人與電信服務商約定不接收廣告簡訊所致，請投資人向往來電信服務商洽詢。

3-3 開通碼有期限嗎？

開通碼之期限為 72 小時，針對未開通之投資人，集保結算所於手機存摺申請完成後之 72 小時內，每日以簡訊及 Email 提醒投資人完成帳戶安裝。

3-4-1 掛失紙本/手機存摺後，補發之手機存摺開通碼逾期如何重新申請？

開通碼逾期後，投資人透過貴公司提供之線上平台 (Web/APP) 申請補發，或臨櫃申請後由參加人操作 SMART 連線交易「重發開通碼」(交易代號 G42: 選項 1) 辦理。

3-4-2 新戶/舊戶申辦手機存摺後，開通碼逾期如何重新申

請？

開通碼逾期後，投資人透過貴公司提供之線上平台（Web/APP）申請補發，或臨櫃申請後由參加人操作 SMART 連線交易「重發開通碼」（交易代號 G42：選項 1）辦理。

3-5 參加人如何查詢投資人開通狀況？

參加人於申請完成後，可透過下列方式查詢：

- (1) 操作 SMART 連線交易「手機存摺申請狀態查詢」（交易代號 G46）查詢即時狀態。
- (2) 操作 SMART 連線交易「客戶資料查詢」（交易代號 160）查詢存摺狀況。
- (3) 於申請完成之次一營業日，透過「客戶申請手機存摺明細表」（報表代號：PB01）查詢投資人開通情況及相關異常註記。

4. 遺失手機/移除 APP

4-1 手機遺失後如何重新安裝？

- (1) 步驟一：投資人透過參加人線上平台（Web/APP）、電話或臨櫃通知參加人手機遺失，由參加人操作 SMART 連線交易「存摺掛失」（交易代號 147）辦理。
- (2) 步驟二：投資人透過參加人線上平台（Web/APP）或臨櫃填具「掛失補發申請書」後，由參加人操作 SMART 連線交易「掛失補發手機摺」（交易代號 G42：選項 2）補發開通碼，該項目不需集保放行。
- (3) 步驟三：集保結算所交易完成後，發送開通碼予投資人留存之手機號碼及 Email。
- (4) 步驟四：投資人於新手機重新下載安裝手機存摺 APP，並輸入開通碼，即完成開通。

4-2 手機遺失申請掛失存摺但又找回手機後，為何無法執行補登存摺/餘額查詢/臨櫃提示 e 存摺等相關功能？

已申請「存摺掛失」之投資人，需申請「取消掛失」後，才可恢復補登存摺/餘額查詢/臨櫃提示 e 存摺等相關功能。

投資人透過電話或臨櫃通知參加人取消手機存摺掛失，由參加人操作 SMART 連線交易「存摺掛失解除」（交易代號 148）辦理。

若投資人係申請手機存摺掛失解除，該 148 交易不需經過集保放行。

4-3 手機遺失後，已安裝的存摺帳戶資料怎麼辦？

請投資人先洽該等存摺帳戶之證券商，逐一辦理存摺掛失並申請補發。

與證券商完成掛失補發之程序後，新的存摺開通碼將會寄送至投資人留存於證券商之 Email 信箱及手機簡訊，您可在新手機裡下載集保 e 存摺 APP，並使用開通碼進行「新增存摺」功能。

提示集保 e 存摺 APP 內之存摺帳戶辦理交易，必需先輸入存摺密碼驗證，拾獲投資人手機的人，在不知道投資人存摺密碼的狀況下，無法進行提示交易，並若投資人於帳戶管理功能頁項下「設定存摺密碼保護」，那存摺內容也將被密碼驗證機制保護。

4-4 投資人將 APP 移除了，要如何重新安裝存摺？

若投資人是將集保 e 存摺 APP 自手機裝置內移除，原已安裝完成之存摺視同遺失，欲重新取得存摺，請比照前述存摺掛失補發程序辦理（詳編號 4-1）。

4-5 APP 刪除後重新安裝，如何查看歷史異動紀錄？

APP 刪除後所有歷史資料將一併刪除，建議投資人於刪除 APP 前將歷史資料轉出備份（詳編號 13-1）。

5. 手機號碼/Email 變更

5-1 如何變更手機存摺的手機號碼/Email?

投資人透過參加人線上平台 (Web/APP) 辦理更新，或臨櫃申請後由參加人操作 SMART 連線交易「客戶基本資料變更」(交易代號 146) 辦理。

6. 集保 e 存摺 APP 安裝

6-1 如何安裝手機存摺 APP？

投資人透過手機於 Google Play 或 Apple Store 搜尋「集保 e 存摺」，若手機型號及系統符合要求，點選「安裝」按鈕後，即可下載安裝手機存摺 APP。

6-2 手機存摺 APP 系統要求？

- (1) 手機的操作系統必須為 Android 4.4 以上或 iOS 8 以上。
- (2) 手機必需為原廠系統設定，即在已破解（包含但不限於 iOS 系統 JailBreak 及 Android 系統 Root）之智慧型手機上使用集保 e 存摺 APP，其將可能導致以下狀況：
 - A. 無法安裝或安裝後無法開啟/無法使用完整功能/被停用。
 - B. 產生資訊安全風險。

另外，若投資人的智慧型手機於安裝集保 e 存摺 APP 時，符合原廠設定規則，但之後調整為非原廠系統設定（系統疑似經過越獄/刷機），為保障用戶資料安全，將無法啟用 APP。

6-3 如何查詢手機之系統版本？

若您的手機使用 Android 系統：

- (1) 步驟一：開啟裝置的「設定」應用程式。
- (2) 步驟二：向下捲動至畫面底部，然後輕觸[關於手機]或[關於裝置]。
- (3) 步驟三：在「Android 版本」底下，您會看到目前使用的 Android 版本號碼。

若您的手機為 iPhone 系列：

- (1) 步驟一：請前往「設定」>「一般」>「關於本機」。
- (2) 步驟二：在「版本」底下，您會看到目前使用的 iOS 版本號碼。

6-4 手機存摺 APP 可以在平板電腦或桌機使用嗎？

僅限手機，未提供於平板電腦及桌機使用之功能。

6-5 為何下載安裝檔後，無法操作「安裝」鈕安裝 APP？

若您的手機有安裝藍色光濾波器相關之 APP，可能影響 APP 安裝之作業，請您暫時關閉後，即可執行「安裝」鈕。

7. APP: 集保 e 存摺 > 新增存摺

7-1 如何新增帳戶？

[首頁](#) > [集保 e 存摺](#) > [新增存摺](#)

- (1) 步驟一：輸入存摺帳號及開通碼。
- (2) 步驟二：輸入生日之月日(MMDD)，若您的生日為 12 月 1 日，請輸入 1201。
- (3) 步驟三：設定並確認存摺密碼，密碼為 8-12 位大小寫英文及數字組合。
- (4) 步驟四：選擇檢視存摺是否需要輸入密碼。

7-2 為何於新增存摺時，出現錯誤訊息「您的手機剩餘儲存空間不足 100MB…」？

倘您的手機剩餘儲存空間不足 100 MB，系統將會提示您刪除部分資料釋出儲存空間後，再重試一次。

7-3 新增帳戶時使用之手機，其手機號碼是否須和開通碼寄送之手機號碼相同？

考量投資人可能有多組手機號碼作不同用途，故不限制新增帳戶時使用手機的號碼必須和開通碼寄送之號碼相同。

即投資人可依自行需求，設定不同帳戶之手機號碼，透過該門號收到開通碼後，再將上述不同帳戶安裝於同一載具（手機）。

7-4 一個帳戶可以安裝在多支手機嗎？

一個帳戶僅可安裝於一支手機。若投資人欲於其他手機之手機存摺 APP 檢視該帳戶，請於以「轉移存摺載具」功能將該帳戶資料移轉至其他手機（詳編號 9-1）。

7-5 一支手機可以存多個不同投資人的帳戶嗎？

集保 e 存摺為了方便用戶在您的手機內，查詢您在各證券商所開立之存摺帳戶，所以系統可以讓您在一支手機內，新增同一個身份證號所屬的其他存摺方便您檢視。當您在集保 e 存摺內首次安裝第一本存摺後，後續的所有存摺都會以第一本存摺的身份證號所屬人為主，不得再新增其他不同身份證號所屬的存摺在集保 e 存摺內。

8. APP: 集保 e 存摺 > 密碼管理

8-1 如何修改密碼？

首頁 > 集保 e 存摺 > 選擇該帳戶 > 帳戶管理 > 修改存摺密碼

- (1) 步驟一：輸入原密碼。
- (2) 步驟二：輸入並確認新密碼。
- (3) 步驟三：按「確定」鈕，即更改完成。下次使用時需以新密碼登入存摺。

8-2 忘記密碼怎麼辦？

首頁 > 集保 e 存摺 > 選擇該帳戶 > 帳戶管理 > 忘記密碼

輸入開戶時留存之 Email，並按「確定」鈕，系統將寄發重設之臨時密碼將寄送至該信箱，並請儘速回到集保 e 存摺選擇該帳戶，進入修改存摺密碼頁，使用臨時密碼重新設定您的存摺密碼。若您欲更改 Email，請投資人洽原證券商臨櫃或線上辦理。

8-3 密碼於輸入錯誤三次後，該如何處理？

若投資人密碼於輸入錯誤三次，系統將會凍結投資人的需輸入密碼之功能操作，請投資人透過「忘記密碼」功能重設密碼（詳編號 8-2）。

8-4 如何設定於檢視存摺時是否需輸入密碼？

首頁 > 集保 e 存摺 > 選擇該帳戶 > 帳戶管理 > 設定存摺密碼保護

- (1) 步驟一：輸入存摺密碼。
- (2) 步驟二：選擇是否啟動存摺密碼保護機制。
- (3) 步驟三：按「確定」後，即更改完成。

8-5 有多本存摺在 APP，是否可以用同一組密碼登入？

集保 e 存摺的密碼是以存摺為單位，若您在 e 存摺中安裝多本存摺，請為您的每本存摺設定符合密碼規範的存摺密碼。

8-6 如何設定需先輸入密碼才能登入 APP(APP 登入保護)？

[首頁](#) > [集保 e 存摺](#) > [選擇該帳戶](#) > [帳戶管理](#) > [設定 app 登入保護](#)

為保障您存摺資料安全，您可透過「APP 登入保護」功能，設定需先輸入密碼後才能開啟 APP。

- (1) 步驟一：輸入存摺密碼。
- (2) 步驟二：選擇是否啟動登入密碼保護機制。
- (3) 步驟三：按「確定」後，即更改完成。若您選擇啟動登入密碼保護，該本存摺於存摺列表將增加「登入保護」註記，未來進入 APP 時，將需輸入該本存摺之密碼進行登入。

8-7 如何修改 APP 登入保護綁定之存摺？

若您已啟動 APP 登入保護機制，且欲修改綁定之存摺，可依下列步驟辦理。

[首頁](#) > [集保 e 存摺](#) > [選擇欲綁定之存摺帳戶](#) > [帳戶管理](#) > [設定 app 登入保護](#)

- (1) 輸入存摺密碼。
- (2) 步驟二：選擇啟動登入密碼保護機制。
- (3) 步驟三：按「確定」後，即更改完成。

9. APP: 集保 e 存摺 > 轉移存摺載具(換手機)

9-1 換新手機並重新安裝 APP 後，如何在新手機查看帳戶？

首頁 > 集保 e 存摺 > 選擇該帳戶 > 帳戶管理 > 轉移存摺載具

- (1) 步驟一：於原手機依上述路徑選擇「轉移存摺載具」。
- (2) 步驟二：輸入存摺密碼，並按「確定」。
- (3) 步驟三：集保結算所寄送存摺移轉通知信至開戶時留存之 Email 及手機號碼。
- (4) 步驟四：於新手機依新增帳戶之步驟(詳編號 7-1)，即完成轉移存摺載具。

9-2 換新手機並重新安裝 APP 後，可否一次重新安裝所有帳戶？

投資人需於原手機針對每本存摺逐一操作「轉移存摺載具」以獲取新的開通碼(詳編號 9-1)，每個開通碼僅適用於該帳戶，不同帳戶無法共用。

9-3 換新手機並重新安裝 APP 後，原手機上存摺之帳戶資料該如何保存？

在投資人操作「轉移存摺載具」後，原手機上之存摺將不可執行補登存摺、查詢餘額、轉移存摺載具、臨櫃提示 e 存摺等功能，但已下載之異動明細仍可查詢或進行匯出(詳編號 13-1)。

10. APP:集保 e 存摺 > 補登存摺

10-1 如何補登存摺？

[首頁](#) > [集保 e 存摺](#) > [選擇該帳戶](#) > [檢視存摺](#) > [補登存摺](#)

(1) 步驟一：點選「補登存摺」。

(2) 步驟二：待畫面顯示補登完成後，即完成補登。

10-2 補登存摺需要多久？

補登存摺所需時間需視投資人之未登摺資料量及網路頻寬而訂。

10-3 補登存摺時網路中斷該怎麼辦？

若補登過程中網路訊號中斷，請重新操作一次即可。

10-4 補登存摺時可以離開 APP 嗎？

於補登過程中離開 APP 可能導致補登過程中斷，建議於補登完成後再離開 APP。

10-5 為何於補登存摺時無法補登新資料(顯示存摺明細已達 600 筆)？

歷史異動紀錄於 APP 可保存 600 筆資料，若儲存之資料量超過 600 筆，將無法補登新的資料，請將歷史資料匯出後（詳編號 13-1），再操作「補登存摺」。

10-6 剛申請完成手機存摺且有未登摺資料，為何操作補登存摺時無補登資料？

若投資人於申請手機存摺時，若該帳戶屬舊戶者且尚有未登摺之資料，於申請完成後，系統將自動匯出所有未登摺明細至投資人於證券商留存之 Email，請投資人至該 Email 查詢未登摺明細。

因未登摺資料已透過 Email 匯出，故透過手機存摺

執行「補登存摺」時，無資料可補登。

10-7 為何操作「補登存摺」時，出現警示訊息「本項功能之系統服務時間為營業日之 07:00~19:00，敬請於服務時間內操作…」？

「補登存摺」作業需連線至集保進行查詢，目前集保服務時間為營業日之 07:00 至 19:00，在營業時間外請於次一營業日再行操作。

11. APP:集保 e 存摺 > 檢視異動明細

11-1 「檢視存摺」畫面欄位內容、設定條件排序及設定條件篩選

[首頁](#) > [集保 e 存摺](#) > [選擇該帳戶](#) > [檢視存摺](#)

您可在檢視存摺內，瀏覽您利用該帳戶所有證券普通部位及信用部位的進出記錄。包括異動日期、證券名稱、異動摘要、提出數額或存入數額、異動後之餘額等，另屬他人證券抵繳信用擔保品部分另於顯示提供人帳號，所有異動一目了然。

- (1)若投資人設定於檢視存摺時需輸入密碼，輸入存摺密碼。
- (2)於檢視存摺畫面欄位同紙本存摺欄位，從頁面向左右滑動可檢視不同欄位，欄位從左至右如下：
 - A. 筆數：當筆數超過 600 筆時，將無法補登，請匯出資料後再進行補登(參照編號 13-1)
 - B. 「證券名稱」
 - C. 「日期」：異動日期
 - D. 「摘要」
 - E. 「提出數額」
 - F. 「存入數額」
 - G. 「餘額」
 - H. 「提供人帳號」
- (3)點選「證券名稱」，即可依「證券代號」遞增/遞減排序。
- (4)點選右上角放大鏡圖示即可進入篩選畫面，輸入下列篩選條件，並按「查詢」，即顯示篩選結果。

- A. 查詢日期區間
- B. 證券代號
- C. 證券名稱
- D. 信用別

12. APP:集保 e 存摺 > 餘額查詢

12-1 「餘額查詢」畫面欄位內容、設定條件排序及設定條件篩選

首頁 > 集保 e 存摺 > 選擇該帳戶 > 檢視存摺 > 餘額查詢

(1)於餘額查詢畫面向左右滑動可檢視不同欄位，欄位從左至右如下：

- A. 「證券名稱」
- B. 「授信別」
- C. 「餘額/融資餘額/債券本金餘額」
- D. 「借入控管數額/融券餘額」
- E. 「受控管數額/擔保品餘額/債券附條件餘額」
- F. 「幣別」

(2)點選右上角放大鏡圖示即可進入篩選畫面，輸入下列篩選條件，並按「查詢」，即顯示篩選結果。

- A. 證券代號
- B. 證券名稱
- C. 信用別

12-2 為何操作「餘額查詢」時，出現警示訊息「本項功能之系統服務時間為營業日之 07:00~19:00，敬請於服務時間內操作…」？

「餘額查詢」作業需連線至集保進行查詢，目前集保服務時間為營業日之 07:00 至 19:00，在營業時間外請於次一營業日再行操作。

13. APP:集保 e 存摺 > 匯出歷史異動紀錄

13-1 如何匯出歷史異動紀錄/執行轉出登摺明細？

首頁 > 集保 e 存摺 > 選擇該帳戶 > 檢視存摺 > 轉出登摺明細

- (1) 步驟一：點選「轉出登摺明細」。
- (2) 步驟二：輸入存摺密碼，並按「確認」。
- (3) 步驟三：投資人可至信箱收取匯出之資料。

13-2 匯出之 pdf 檔案有加密，密碼為何？

若投資人為個人戶，密碼預設為您的身分證字號(10碼);若投資人為法人戶，密碼則為您的統一編號(8碼)。

13-3 匯出之異動資料在 APP 中是否還可查詢？

歷史資料匯出後，即不存在於手機，若投資人欲查詢請至匯出之 Email 查詢或洽往來證券商查詢(K67)。

13-4 匯出之歷史異動紀錄可否再次匯入？

匯出之歷史資料為 pdf 型式，供投資人儲存查詢，暫不提供歷史資料匯入之功能。

13-5 為何申請手機存摺後，投資人未進行匯出歷史異動紀錄之操作，但 Email 直接收到歷史異動紀錄之 pdf 檔？

若投資人於申請手機存摺時，該帳戶尚有未登摺之資料，於申請完成後，系統將自動匯出所有未登摺明細至投資人於證券商留存之 Email。

13-6 為何申請掛失紙本存摺並換發手機存摺後，但 Email 未收到歷史異動紀錄之 pdf 檔？

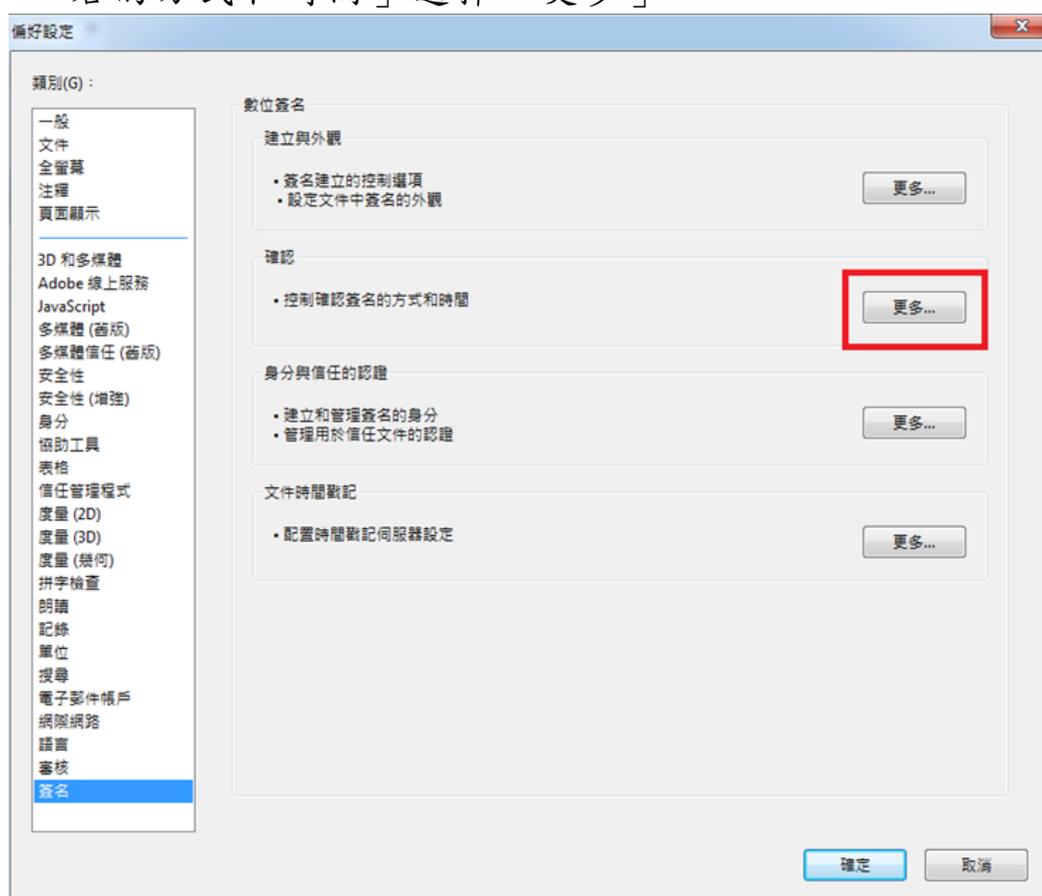
若投資人是透過掛失紙本存摺並直接換發手機存摺，您的所有未補登之歷史異動明細，可透過操作「補登存摺」功能查詢，並不會寄送至投資人的 Email。

13-7 為何匯出歷史異動紀錄之 pdf 檔，左上角有異常警示圖案？

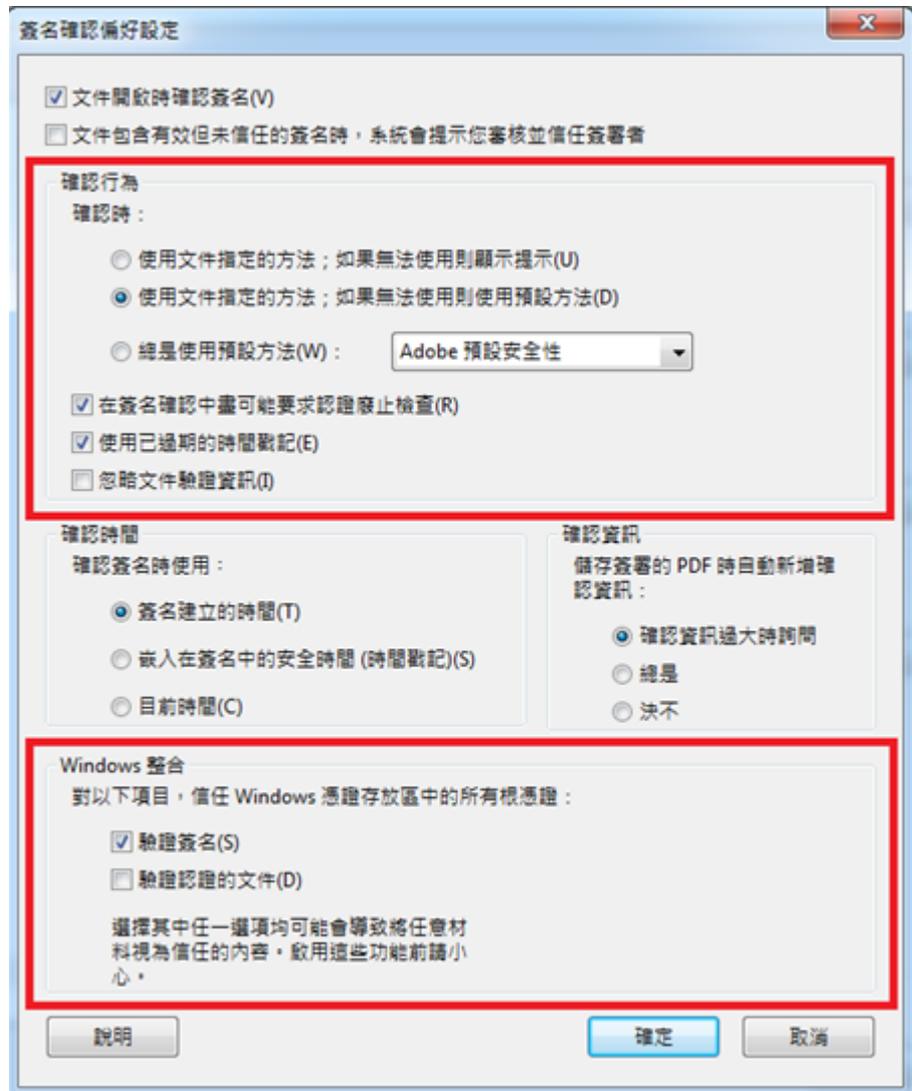
匯出歷史異動紀錄之 pdf 檔加入了集保結算所之簽章作驗證，為使 Adobe 軟體可以進行驗證，請投資人依下列步驟設定 Adobe 簽章認證程序及下載集保結算所之憑證：

1. 設定 Adobe 簽章認證程序

- (1) 步驟一：於上方工具列選擇「編輯」>「偏好設定」。
- (2) 步驟二：於右方類別項目選擇「簽名」，於「控制簽名的方式和時間」選擇「更多」。



- (3) 步驟三：勾選確認行為中的「使用文件指定的方法；如果無法使用則使用預設的方法」及勾選 Windows 整合項下「驗證簽名」後，按「確認」。



2. 下載集保結算所憑證

- (1) 步驟一：至經濟部工商憑證認證網頁 (<http://moeaca.nat.gov.tw/other/index.html>)。
- (2) 步驟二：下載專區>憑證下載及查詢>於統一編號欄位輸入集保結算所之統一編號 23474232>按「確認查詢」。

(3) 步驟三：下載任何一張憑證狀態為有效之憑證，並開啟憑證。

(4) 步驟四：關閉 Adobe 並重新開啟檔案，使設定生效。

完成上述步驟後，檔案右上角提示應變更為「已簽署，且所有簽名均有效」。若右上角仍出現警示圖案，則表示匯出之 pdf 檔案已遭外部竄改，非集保 e 存摺原始轉出之檔案內容，投資人可洽往來證券商確認原始交易明細資訊。

13-8 為何變更 Email 後，執行「轉出登摺明細」時，仍顯示寄送至未變更前之 Email?

投資人變更基本資料後，匯出之歷史資料即寄送至更新後之 Email，請投資人至更新後之 Email 查詢。

於「轉出登摺明細」畫面之資料尚未連線更新，請投資人至帳戶管理頁面（[首頁](#) > [集保 e 存摺](#) > [選擇該帳戶](#) > [帳戶管理](#)）後，系統將自動更新手機及 Email 資訊。

13-9 為何執行「轉出登摺明細」後，投資人的 Email 收件夾沒有收到信件？

由於該封 Email 有夾帶「轉出登摺明細」之 pdf 檔，可能被 Email 服務商之伺服器誤認為垃圾郵件，請投資人至垃圾郵件夾中搜尋，並將寄件者加入白名單。

14. APP:集保 e 存摺 > 臨櫃提示 e 存摺

14-1 臨櫃交易需提示存摺時，如何以手機存摺代替紙本存摺？

[首頁](#) > [集保 e 存摺](#) > [選擇該帳戶](#) > [臨櫃提示 e 存摺](#)

當投資人至證券商或相關營業處所辦理需要提示存摺作業，只要點選臨櫃提示 e 存摺功能，即會顯示 OTP (One Time Password) 條碼及明文，再交由證券商櫃台人員掃描或輸入即可，類似於刷紙本存摺磁條的動作，讓 e 存摺協助投資人執行過去證券紙本存摺提供的臨櫃提示功能。

每次產生之電子條碼於 15 分鐘內有效，若逾時請依相同步驟重新產生電子條碼。

14-2 以掃描器掃描 OTP 條碼，為何未反應於 SMART 畫面？

請您於掃描 OTP 前，請先將游標停留於「帳號」欄位，並確認鍵盤之輸入法為英文後，再使用掃描器掃描 OTP 條碼。

若您採用輸入 OTP 明文方式，請於帳號欄位輸入 OTP 明文即可。

15. APP: 訊息設定

15-1 「訂閱」的功能？

[首頁](#) > [訊息設定](#) > [訂閱](#)

投資人可針對有興趣的類型勾選項目「訂閱」，相關訊息即會納入「個人訊息」([首頁](#) > [個人訊息](#))的顯示內容。

15-2 「訊息類型」分哪幾類？

訊息類型包括以下四類：

- (1) 股務訊息
- (2) 市場訊息
- (3) 存摺訊息
- (4) 加值訊息

15-3 如何於手機畫面提醒有新訊息？

[首頁](#) > [訊息設定](#) > [推播通知](#)

投資人針對該類型選擇「推播通知」後，當該類型訊息有新訊息時，即會於手機畫面顯示提醒。

16. APP:個人訊息

16-1 如何設定個人訊息的內容？

個人訊息包含股務訊息、市場訊息、存摺訊息、加值訊息四大類，投資人於訊息設定中訂閱相關訊息（詳編號 15-1），相關內容即會顯示於個人訊息。

16-2 如何篩選個人訊息？

- (1) 步驟一：點選畫面上方「個人訊息」。
- (2) 步驟二：選取下拉式選單中的訊息類型後，即僅顯示該類型訊息。

16-3 個人訊息可保留多久？

個人訊息的內容僅顯示過去 90 天之訊息，超過 90 天之訊息將不顯示。

16-4 如何看訊息的詳細內容？

個人訊息之畫面僅顯示該訊息之主旨，點選該訊息之後，畫面即顯示該訊息之詳細內容。

16-5 股務訊息可否依自訂的關注證券組合顯示相關訊息？

股務訊息僅提供投資人有權參與之證券股務訊息。

17. APP:股務小幫手

17-1 股務小幫手資訊內容?

股務小幫手提供投資人有權參與之股東會一覽表、除權息一覽表、個股股東會詳細資訊及除權息詳細資訊。

- (1)股東會一覽表：提供投資人股東會開會日、股東會紀念品、預擬配股配息及是否採電子投票等資訊。
- (2)除權息一覽表：提供投資人除權息交易日、配股配息與現金增資認購價等資訊。
- (3)股東會詳細資訊：提供投資人個股股東會詳細資訊，如電子投票起訖日、股東會開會時間地點以及電子投票紀念品領取時間地點等。
- (4)除權息詳細資訊：提供投資人個股除權息詳細資訊，如現金股利發放日、現金增資繳款起訖日等。

17-2 如何選擇個股股務資訊?

- (1)在「股東會一覽表」中點選欲查詢之公司，即可連結查詢個股股東會詳細資訊。[\(首頁 > 股務小幫手 > 股東會一覽表 > 個股股東會資訊\)](#)
- (2)在「除權息一覽表」中點選欲查詢之公司，即可連結查詢個股除權息詳細資訊。[\(首頁 > 股務小幫手 > 除權息一覽表 > 個股除權息資訊\)](#)

18. 股東 e 票通

18-1 股東 e 票通的功能？

首頁 > 股東 e 票通

投資人可透過股東 e 票通的功能，針對投資人所有帳戶中可執行電子投票之公司，以電子方式行使表決權，並視為親自出席股東會。

18-2 股東登入「股東 e 票通」行使表決權後，仍以委託書委託代理人出席股東會時，其表決權以何者為準？

依公司法第 177 條之 2 第 3 項規定，股東以電子方式行使表決權，並以委託書委託代理人出席股東會者，以委託代理人出席行使之表決權為準。

18-3 股東已於「股東 e 票通」進行電子投票，欲修改投票內容，應如何辦理？

股東於投票期間內，均可登入「股東 e 票通」，點選「修改」選項修正投票內容。

18-4 「股東 e 票通」抽獎活動的內容？

自然人股東透過股東 e 票通完成電子投票，將可參加股東 e 票通抽獎活動，獎項內容包括：

- (1) 第一重每日抽抽樂：電子投票單筆股數達 1,000 股以上者，即可參加每日抽獎。
- (2) 第二重驚喜獎：單檔股票達 50,000 股以上者，獲驚喜獎一份，股數越多獎額越高。
- (3) 第三重百萬現金抽獎：所有於 6/30 前參與電子投票之自然人股東均可再參加百萬現金抽獎，最高獎金 5 萬元。

當您幸運中獎後，集保結算所將透過您留存之手機

號碼及 Email 通知您兌獎訊息。

詳細抽獎活動內容請參考：

<https://www.stockvote.com.tw/evote/event/index.html>

18-5 自然人股東收到中獎簡訊及 Email 訊息後，尚未兌換商品前，若不小心刪除中獎簡訊及 Email 訊息，如何查詢原來的兌獎序號？

可登入「股東 e 票通」平台，進入側邊欄點選「未兌換商品查詢」項目，即可查詢原來的兌獎序號。

18-6 若想了解更多股東 e 票通詳細內容，哪裡可參考？

若您想了解更多股東 e 票通詳細內容，請參考股東 e 票通網頁：<https://www.stockvote.com.tw>

19. 其他注意事項

19-1 集保戶注意事項有哪些？

- (1) 本存摺不得作為轉讓或質押之標的。
- (2) 本存摺或印鑑遺失時，應即向發摺證券商辦理掛失手續，在未辦妥掛失手續之前，如發生證券盜領或盜賣情事，發摺證券商概不負責。
- (3) 投資人委託買賣之成交紀錄，於成交日後第一營業日後即可登錄存摺。至買進及賣出交易依各市場規定之交割時點辦理入扣帳，惟存摺記載買進之數額，應俟證券商完成交割結算手續後，始登載帳簿，辦理入帳。
- (4) 「補登存摺」和「餘額查詢」證券之單位依標的性質而有所不同，標的為股票時，其單位為股；為債券時，其單位為元；為受益憑證時，其單位為單位數；為黃金時，其單位為台兩。
- (5) 投資人融資買進之證券、融券保證金之抵繳證券、因市價漲跌所補繳之融資融券差額抵繳證券及配股率百分之二十以上之無償配股且提供為信用交易擔保之證券，依規定均為授信機構之擔保品。
- (6) 投資人申請領回集中保管之證券，於申請日後第一營業日領取並扣帳。貴客戶領回之證券仍需重新辦理過戶手續。
- (7) 本存摺記載如有錯誤，以發摺證券商委託臺灣集中保管結算所處理之電腦檔案記載查明更正之資料為準。
- (8) 投資人在發摺證券商登記之手機號碼、電子信箱、通

訊地址、郵遞區號、電話號碼及款項帳號如有變更時，請填妥客戶基本資料變更申請書並加蓋原留印鑑或原式樣之簽名後送交發摺證券商(或使用憑證依證券商提供介面輸入資料向證券商申請)，以確保貴客戶之權益。

(9)投資人存摺可依提供功能設定密碼，避免他人取得登摺內容。

(10)本存摺帳號請默記或記載於其他簿冊，俾遺失時易於辦理掛失，印鑑與存摺請分開保存，以免被竊冒領。

(11)其他未盡事宜，悉依有價證券集中保管帳簿劃撥作業辦法、臺灣集中保管結算所業務操作辦法或相關作業細則及其他有關法規辦理。

19-2 集保 e 存摺 客服 窗口？

(1)至集保 e 存摺推廣網頁：

<http://epassbook.tdcc.com.tw>

(2)可洽集保 e 存摺 客服專線：

02-37897555

02-25141200

02-25141500

(3)意見反應信箱：

epassbook.service@tdcc.com.tw

(4)股東 e 票通推廣網頁及 客服資訊

<https://www.stockvote.com.tw>

02-37897555 (週一至周五 08:30~19:00)

02-25141188 (週一至周五 08:30~17:00)

Email:tdcc@tdcc.com.tw