手機存摺2.0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108年7月

目　　　錄

[**1.手機存摺介紹** 1](#_Toc11747526)

[**1-1手機存摺和紙本存摺的差別/手機存摺的優點？** 1](#_Toc11747527)

[**1-2 手機存摺1.0和2.0的差別/手機存摺2.0的精進內容？** 1](#_Toc11747528)

[**1-3手機存摺2.0的登入保護機制為何?** 2](#_Toc11747529)

[**2.手機存摺服務申請** 3](#_Toc11747530)

[**2-1-1舊戶臨櫃申請流程？** 3](#_Toc11747531)

[**2-1-2新戶臨櫃申請流程？** 3](#_Toc11747532)

[**2-1-3舊戶線上申請流程？** 3](#_Toc11747533)

[**2-1-4新戶線上申請流程？** 4](#_Toc11747534)

[**2-1-5舊戶通信郵寄申請流程？** 4](#_Toc11747535)

[**2-1-6新戶通信郵寄申請流程？** 5](#_Toc11747536)

[**2-1-7舊戶電話申請流程？** 5](#_Toc11747537)

[**2-1-8暫緩發摺之投資人如何申請手機存摺？** 6](#_Toc11747538)

[**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？** 6](#_Toc11747539)

[**2-3 投資人有其他的證券帳戶該如何顯示於集保e存摺APP？** 6](#_Toc11747540)

[**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？** 7](#_Toc11747541)

[**2-5一個帳戶是否可以同時擁有紙本存摺與手機存摺？** 7](#_Toc11747542)

[**2-6投資人向二家以上證券商申請手機存摺，是否每一戶手機存摺都需註冊？** 7](#_Toc11747543)

[**2-7申請手機存摺是否可以只留存手機號碼，不留Email?** 7](#_Toc11747544)

[**2-8參加人如何查詢投資人開通狀況？** 7](#_Toc11747545)

[**2-9投資人有基金庫存，為何無法在手機存摺查詢到部位餘額？** 8](#_Toc11747546)

[**2-10 投資人已開通手機存摺，但持有其他的紙本存摺，是否可以直接查詢到投資人其他紙本存摺之往來證券商？** 8](#_Toc11747547)

[**3.換發紙本存摺** 9](#_Toc11747548)

[**3-1申請手機存摺後，可以換為紙本存摺嗎？** 9](#_Toc11747549)

[**3-2換為紙本摺後，還可以使用「集保e存摺」APP嗎？** 9](#_Toc11747550)

[**4.「集保e存摺」2.0 APP安裝** 10](#_Toc11747551)

[**4-1如何安裝「集保e存摺」2.0 APP？** 10](#_Toc11747552)

[**4-2「集保e存摺」2.0 APP系統要求？** 10](#_Toc11747553)

[**4-3如何查詢手機之系統版本？** 10](#_Toc11747554)

[**4-4「集保e存摺」2.0 APP可以在桌機使用嗎？** 11](#_Toc11747555)

[**4-5為何下載安裝檔後，無法操作「安裝」鈕安裝APP?** 11](#_Toc11747556)

[**4-6「集保e存摺」APP 1.0版與2.0版可以並存嗎?** 11](#_Toc11747557)

[**5.APP註冊** 12](#_Toc11747558)

[**5-1初次註冊，驗證碼會寄到哪裡?** 12](#_Toc11747559)

[**5-2初次註冊，投資人沒收到驗證碼應如何處理？** 12](#_Toc11747560)

[**5-3驗證碼有期限嗎?** 12](#_Toc11747561)

[**6.既有用戶(1.0)移轉升級** 13](#_Toc11747562)

[**6-1投資人於2018年11月前已是「集保e存摺」APP用戶，是否需要註冊/升級?** 13](#_Toc11747563)

[**6-2投資人於2018年11月前，曾經申請使用手機存摺但尚未開通者，且沒有其他已開通的手機存摺，是否需要註冊/升級?** 13](#_Toc11747564)

[**7.APP功能:我的資產** 14](#_Toc11747565)

[**7-1我的資產包含哪些資訊?** 14](#_Toc11747566)

[**7-2庫存分布包含哪些資訊?** 14](#_Toc11747567)

[**7-3我的資產是否包含股票交易約定扣款之銀行帳戶資訊?** 14](#_Toc11747568)

[**7-4我要如何查詢個別帳戶之庫存與交易明細?** 14](#_Toc11747569)

[**7-5交易明細可以查詢多久的資訊?** 15](#_Toc11747570)

[**7-6如何匯出存摺封面/庫存/交易明細資訊？** 15](#_Toc11747571)

[**7-7交易明細可以匯出的資料區間為何？** 16](#_Toc11747572)

[**7-8匯出之pdf檔案有加密，密碼為何？** 16](#_Toc11747573)

[**7-9匯出之pdf檔案，如何發送到email？** 16](#_Toc11747574)

[**7-10臨櫃交易需提示存摺時，如何以手機存摺代替紙本存摺？** 16](#_Toc11747575)

[**7-11以掃描器掃描OTP條碼，為何未反應於SMART畫面？** 16](#_Toc11747576)

[**7-12手機存摺是否提供不同帳戶股票匯撥功能?** 17](#_Toc11747577)

[**7-13手機摺可以下單嗎?** 17](#_Toc11747578)

[**8.APP功能:股東權益** 18](#_Toc11747579)

[**8-1股東權益有哪些內容?** 18](#_Toc11747580)

[**8-2「我的股東會」的功能?** 18](#_Toc11747581)

[**8-3「我的除權息」的功能?** 18](#_Toc11747582)

[**8-4「新股發放」的功能?** 18](#_Toc11747583)

[**8-5股東e票通的功能？** 18](#_Toc11747584)

[**8-6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?** 18](#_Toc11747585)

[**8-7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？** 19](#_Toc11747586)

[**8-8若想了解更多股東e票通詳細內容，哪裡可參考?** 19](#_Toc11747587)

[**9.APP功能:e搜股** 20](#_Toc11747588)

[**9-1「找個股」的功能?** 20](#_Toc11747589)

[**9-2如何設定「自選組合」?** 20](#_Toc11747590)

[**9-3「市場資訊」公告的功能?** 20](#_Toc11747591)

[**9-4「市場資訊」股權分散分析的功能?** 21](#_Toc11747592)

[**10.APP功能：找基金** 22](#_Toc11747593)

[**10-1「找基金」的功能？** 22](#_Toc11747594)

[**10-2如何設定「自選組合」?** 22](#_Toc11747595)

[**10-3「市場資訊」淨值漲跌幅比較的功能?** 22](#_Toc11747596)

[**10-4「市場資訊」投資試算的功能?** 23](#_Toc11747597)

[**10-5「市場資訊」最新統計資訊的功能?** 23](#_Toc11747598)

[**11.APP功能:通知中心** 24](#_Toc11747599)

[**11-1如何設定「通知中心」的內容？** 24](#_Toc11747600)

[**11-2「通知中心」的訊息可保留多久？** 24](#_Toc11747601)

[**11-3股務訊息可否依自訂的關注證券組合顯示相關訊息？** 24](#_Toc11747602)

[**12.APP功能:個人專區** 26](#_Toc11747603)

[**12-1如何變更手機存摺的手機號碼/Email？** 26](#_Toc11747604)

[**12-2如何變更姓名與生日？** 26](#_Toc11747605)

[**12-3「常見問題」提供哪些資訊?** 26](#_Toc11747606)

[**12-4「操作教學」提供哪些資訊?** 26](#_Toc11747607)

[**12-5「集保e存摺」APP超好用，要如何將「集保e存摺」APP推薦給朋友?** 27](#_Toc11747608)

[**12-6如何查看APP版本資訊?** 27](#_Toc11747609)

[**12-7如何設定是否接受推播通知?** 27](#_Toc11747610)

[**12-8如何設定快速登入?** 27](#_Toc11747611)

[**12-9如何登出APP?** 27](#_Toc11747612)

[**12-10行銷活動是什麼？** 27](#_Toc11747613)

[**13.密碼管理** 29](#_Toc11747614)

[**13-1如何修改密碼？** 29](#_Toc11747615)

[**13-2忘記密碼怎麼辦？** 29](#_Toc11747616)

[**13-3密碼於輸入錯誤三次後，該如何處理？** 29](#_Toc11747617)

[**13-4遺失手機投資人應如何處理，以避免帳戶資訊被他人濫用?** 29](#_Toc11747618)

[**13-5可以不要設定密碼嗎?** 29](#_Toc11747619)

[**14.更換使用裝置/更換使用者** 30](#_Toc11747620)

[**14-1更換手機裝置應如何重新使用「集保e存摺」APP?** 30](#_Toc11747621)

[**14-2更換手機裝置使用「集保e存摺」APP，為何要重新設定快速登入?** 30](#_Toc11747622)

[**14-3同一身分證字號是否可以同時在兩支以上手機登入APP?** 30](#_Toc11747623)

[**14-4已經註冊/使用過手機存摺的裝置，是否可以使用不同身分證字號登入APP?** 30](#_Toc11747624)

[**15.申請變更基本資料** 31](#_Toc11747625)

[**15-1投資人若向證券商申請變更手機號碼/電子信箱，APP資料是否同步更新?** 31](#_Toc11747626)

[**15-2投資人若向證券商申請變更戶名或修正生日，APP資料是否同步更新?** 31](#_Toc11747627)

[**15-3投資人若向證券商申請變更基本資料，證券商應如何辦理?集保是否提供異動清冊?** 31](#_Toc11747628)

[**16.其他注意事項** 32](#_Toc11747629)

[**16-1集保戶注意事項有哪些？** 32](#_Toc11747630)

[**16-2更多問題想要進一步了解？** 33](#_Toc11747631)

# **1.手機存摺介紹**

### **1-1手機存摺和紙本存摺的差別/手機存摺的優點？**

#### (1)帳戶整合資產配置：紙本存摺一本代表一個帳戶，手機存摺不僅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，並且將投資人所有的資產整合成圖表呈現。

#### (2)證券庫存異動查詢：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)客製化股務通知：集保結算所依據投資人持有證券，在第一時間通知投資人相關股務彙整資訊，另外當承銷中簽、競拍得標或公開收購結果公布時，集保結算所會通知投資人相關資訊。

#### (4)自選資訊加值服務：將關注的證券加入自選組合，快速查詢相關股務及市場資訊。

### **1-2 手機存摺1.0和2.0的差別/手機存摺2.0的精進內容？**

#### (1)便捷的註冊流程：您首次申請第一個帳戶並完成升級註冊後，若您有多個帳戶，僅需向證券商申請，即直接可直接於APP檢視相關帳戶資訊。

#### (2)方便的登入方式：提供圖形、指紋、臉部辨識等快速登入功能，方便您登入使用。

#### (3)資產整合總覽：提供所有您已申請手機存摺之證券帳戶市值與庫存綜覽，與向投信事業開戶申購境內基金餘額部位，幫助您理財規劃。

#### (4)雲端交易明細：點選「交易明細」頁籤即可查詢異動相關資料；點選「匯出明細」鈕可重複匯出您的帳戶資料保存。

#### (5)證券市場資訊：新功能「e搜股」提供個股之重大訊息、股東會、除權除息、新股發放與公開收購等資訊，協助您進行投資決策。

#### (6)基金市場資訊：新功能「找基金」提供境內基金之基本資料、走勢、持股等資訊，讓您掌握基金最新動態。

#### (7)基本資料變更：您可隨時在「個人專區」中變更本APP服務專用的手機號碼與Email，不再漏接任何重要資訊！

#### (8)服務不間斷:不論您因換新手機或刪除APP，而重新安裝APP時，僅需要直接登入，就可開始體驗手機存摺服務，不用再重新註冊喔！

### **1-3手機存摺2.0的登入保護機制為何?**

####  為加倍守護用戶資產安全，投資人登入手機存摺成功或失敗，皆會以E-mail通知；更換裝置登入，也會以E-mail警示通知與APP介面訊息提示，並需通過驗證碼驗證。另外，閒置未使用達15分鐘，APP將自動登出。

# **2.手機存摺服務申請**

### **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：集保結算所將透過簡訊及Email通知投資人申請完成。

#### (4)步驟四：投資人於手機下載安裝手機存摺APP，安裝完成後，開啟APP完成註冊程序，即可開始使用。

### **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：集保結算所將透過簡訊及Email通知投資人申請完成。

#### (4)步驟四：投資人於手機下載安裝手機存摺APP，安裝完成後，開啟APP完成註冊程序，即可開始使用。

### **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：集保結算所將透過簡訊及Email通知投資人申請完成。

#### (4)步驟四：投資人於手機下載安裝手機存摺APP，安裝完成後，開啟APP完成註冊程序，即可開始使用。

### **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：集保結算所將透過簡訊及Email通知投資人申請完成。

#### (4)步驟四：投資人於手機下載安裝手機存摺APP，安裝完成後，開啟APP完成註冊程序，即可開始使用。

### **2-1-5舊戶通信郵寄申請流程？**

#### (1)步驟一：投資人填具手機存摺申請書，並同意「個資聲明及約定事項同意書」，簽蓋原留印鑑郵寄予證券商。

#### (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：集保結算所將透過簡訊及Email通知投資人申請完成。

#### (4)步驟四：投資人於手機下載安裝手機存摺APP，安裝完成後，開啟APP完成註冊程序，即可開始使用。

### **2-1-6新戶通信郵寄申請流程？**

#### (1)步驟一：投資人填具開戶契約書、手機存摺申請書，並同意「個資聲明及約定事項同意書」，簽蓋原留印鑑郵寄予證券商。

#### (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：集保結算所將透過簡訊及Email通知投資人申請完成。

#### (4)步驟四：投資人於手機下載安裝手機存摺APP，安裝完成後，開啟APP完成註冊程序，即可開始使用。

### **2-1-7舊戶電話申請流程？**

#### 投資人需已在證券商留存手機號碼與Email，才可透過電話申請。

#### (1)步驟一：投資人透過電話表示要申請手機存摺，參加人確認投資人身分，並說明申請手機存摺之權益注意事項與告知聲明內容；自申辦日起，留存本項通話紀錄至少一年。

#### (2)步驟二：參加人代為填製申請書，並於申請書註記透過電話申請；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：集保結算所將透過簡訊及Email通知投資人申請完成。

#### (4)步驟四：投資人於手機下載安裝手機存摺APP，安裝完成後，開啟APP完成註冊程序，即可開始使用。

### **2-1-8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、線上、或透過電話向參加人申請後，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。

### **2-2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。

 若投資人無法出示被併帳號之紙本存摺，參加人可輸入存續帳號，並操作SMART連線交易「手機存摺申請」（交易代號G41：選項1）辦理。

#### (2)投資人為手機存摺用戶:

 於合併基準日後，投資人可於「集保e存摺」APP查詢於存續證券商之帳戶資訊。

### **2-3 投資人有其他的證券帳戶該如何顯示於集保e存摺APP？**

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，參加人需分別以SMART連線交易或帳簿劃撥STP通知集保結算所。若投資人於不同證券商分別設立帳戶，請投資人分別向各證券商申請。若投資人忘記曾向那些證券商開戶，可向證券交易所或集保結算所查詢，還可以透過往來券商查詢。

### **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投資人向二家以上證券商申請手機存摺，是否每一戶手機存摺都需註冊？**

#### 向第一家證券商申請手機存摺，註冊成功並啟用服務後，如再向另一家證券商申請第二本手機存摺，投資人於申請完成後即可逕至APP內瀏覽第二本帳戶，無須再次註冊。

### **2-7申請手機存摺是否可以只留存手機號碼，不留Email?**

 為方便投資人收取驗證碼，兩項資料皆需留存。

### **2-8參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）查詢發摺記號、客戶狀況及存摺狀況。

(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。

### **2-9投資人有基金庫存，為何無法在手機存摺查詢到部位餘額？**

目前基金庫存僅提供直接向投信事業開戶申購境內基金之投資人查詢餘額部位，並且投信事業已於前一日將受益憑證持有人之餘額資料通知本公司者，始可查詢其境內基金已登錄之餘額資訊；此外，若投信事業將投資人所登錄之姓名、生日或手機與集保e存摺不符者，將無法提供相關部位餘額查詢。

若您仍無法查看基金庫存部位餘額，可向往來投信事業查詢。

### **2-10 投資人已開通手機存摺，但持有其他的紙本存摺，是否可以直接查詢到投資人其他紙本存摺之往來證券商？**

如投資人已經開通手機存摺，且持有其他證券商之紙本存摺，且近一年有交易紀錄者，手機存摺會於首頁整合資產下方自動帶出權益卡片，查詢到投資人於證券市場中的其他紙本存摺，並提供對應的聯絡資訊，以利投資人洽詢。

如投資人不希望看到權益卡片之資訊，可透過個人專區>設定內進行關閉或是再次開啟。

# **3.換發紙本存摺**

### **3-1申請手機存摺後，可以換為紙本存摺嗎？**

#### 申請手機存摺後，投資人可申請換為紙本存摺。投資人臨櫃向參加人申請後參加人操作SMART連線交易「客戶資料查詢」（交易代號160）辦理。

#### (1)若發摺記號為0且存摺狀況為「手機摺新發申請中」，參加人操作SMART連線交易「新發存摺」（交易代號141）辦理。

#### (2)若發摺記號大於0且存摺狀況為「正常」、「更換手機摺申請中」、「掛失補發申請中」，參加人操作SMART連線交易「手機摺換發紙本存摺」（交易代號149：選項3）辦理。

#### (3)若發摺記號大於0且存摺狀況為「更換手機摺申請中」，經投資人提示存摺後，參加人得操作SMART連線交易「換發存摺」（交易代號142）辦理。

### **3-2換為紙本摺後，還可以使用「集保e存摺」APP嗎？**

#### 在投資人申請換為紙本摺後，若投資人僅持有一個手機存摺帳戶，「集保e存摺」APP使用資格即失效，將無法登入APP。若投資人仍持有其他手機存摺帳戶，仍可以登入使用「集保e存摺」APP，但於APP內將不可查詢轉換為紙本摺的帳戶資訊。

# **4.「集保e存摺」2.0 APP安裝**

### **4-1如何安裝「集保e存摺」2.0 APP？**

#### 投資人透過手機於Google Play或Apple APP 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。

### **4-2「集保e存摺」2.0 APP系統要求？**

#### (1)手機的操作系統必須為Android 5.0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。

### **4-3如何查詢手機之系統版本？**

#### 若投資人的手機使用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，投資人會看到目前使用的 Android 版本號碼。

#### 若投資人的手機為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，投資人會看到目前使用的 iOS版本號碼。

### **4-4「集保e存摺」2.0 APP可以在桌機使用嗎？**

#### 未提供於桌機使用之功能。

### **4-5為何下載安裝檔後，無法操作「安裝」鈕安裝APP?**

#### 若投資人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，請投資人暫時關閉後，即可執行「安裝」鈕。

### **4-6「集保e存摺」APP 1.0版與2.0版可以並存嗎?**

####  1.0版與2.0版不可以並存，若投資人曾為「集保e存摺」1.0版的使用者，當點選「集保e存摺」1.0 APP，介面即會引導投資人前往Google Play或Apple APP Store下載更新。

# **5.APP註冊**

### **5-1初次註冊，驗證碼會寄到哪裡?**

#### 驗證碼會寄到最近一次參加人操作SMART連線交易「客戶基本資料變更」（交易代號146）或「手機存摺申請」（交易代號G41：選項1），所留存的手機號碼與電子信箱。

### **5-2初次註冊，投資人沒收到驗證碼應如何處理？**

#### 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。

#### 若投資人之手機號碼正確但仍未收到驗證碼，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。

### **5-3驗證碼有期限嗎?**

#### 驗證碼的期限為3分鐘，倘若驗證碼逾期，投資人可透過APP自行補發。

# **6.既有用戶(1.0)移轉升級**

### **6-1投資人於2018年11月前已是「集保e存摺」APP用戶，是否需要註冊/升級?**

#### 若投資人於2018年11月前曾是「集保e存摺」APP 1.0用戶，在新版「集保e存摺」APP 2.0不需再註冊，於輸入身分證字號與1.0使用之密碼即可登入使用。1.0用戶完成登入將可檢視原1.0完成申請或安裝之手機存摺帳戶。

### **6-2投資人於2018年11月前，曾經申請使用手機存摺但尚未開通者，且沒有其他已開通的手機存摺，是否需要註冊/升級?**

#### 若投資人於2018年11月前曾經申請使用「集保e存摺」但尚未開通且未換發紙本存摺者，在新版「集保e存摺」APP 2.0需要輸入身分證字號與生日，通過驗證完成註冊程序，即可體驗手機存摺服務。

# **7.APP功能:我的資產**

### **7-1我的資產包含哪些資訊?**

#### 我的資產首頁提供投資人的資產整合配置圖，為已申請手機存摺之帳戶庫存之證券資產及基金資產(目前限於投信公司購買的境內基金)市值合計，另提供其他加值資訊如廣告輪播、快捷功能與集保公告等。

### **7-2庫存分布包含哪些資訊?**

####  投資人之資產如包含證券及基金資產(目前限於投信公司購買的境內基金)，APP首頁的資產整合配置圖將呈現「證券資產」及「基金資產」之頁面，對應的庫存分布，使用路徑如下：

#### 我的資產＞證券資產＞查看證券庫存分佈

#### 庫存分布包含投資人持有證券的「證券名稱」、「餘額」、「收盤價/匯率」與「市值」等資訊，點選項目即可調整排序，亦可點選「檢視條件」，設定檢視內容。

#### 我的資產＞基金資產＞查看基金庫存分布

#### 庫存分布包含投資人持有基金的「基金名稱」、「原幣淨值/淨值日」與「台幣參考市值」等資訊，點選項目即可調整排序，亦可點選「檢視條件」，設定檢視內容。

### **7-3我的資產是否包含股票交易約定扣款之銀行帳戶資訊?**

#### 我的資產不包含股票交易約定扣款及基金扣款之之銀行帳戶資訊，詳細資訊請投資人洽往來證券商合作之銀行。

### **7-4我要如何查詢個別帳戶之庫存與交易明細?**

#### 我的資產＞查看庫存分佈＞存摺

投資人點選上方頁簽，即可選擇個別帳戶查詢庫存明細或交易明細。明細包含持有證券的「類別」、「證券名稱」、「庫存」與「授信別」等資訊，點選項目即可調整排序，亦可點選「檢視條件」，設定檢視內容。

我的資產>快捷功能>我的存摺

請您點選快捷功能內的我的存摺，即可選擇個別帳戶查詢庫存明細或交易明細。明細包含持有證券的「類別」、「證券名稱」、「庫存」與「授信別」等資訊，點選項目即可調整排序，亦可點選「檢視條件」，設定檢視內容。

### **7-5交易明細可以查詢多久的資訊?**

#### 我的資產＞查看庫存分佈＞存摺＞選擇個別帳戶＞交易明細

#### 投資人可以查詢申請並完成安裝註冊日之前一年度起的交易明細，若投資人欲查詢以前之資料，請投資人洽參加人申請後，由參加人操作SMART連線交易「客戶資料調閱申請」（交易代號K67）辦理。

### **7-6如何匯出存摺封面/庫存/交易明細資訊？**

#### 我的資產＞查看庫存分佈＞存摺＞選擇個別帳戶＞交易明細＞匯出明細

(1)步驟一：點選「匯出明細」。

(2)步驟二：輸入資料區間，並按「確定」。

(3)步驟三：投資人可至通知中心查看匯出檔案之下載連結，下載連結分為三部分，包含：

 存摺封面/庫存明細/交易明細等三部分之PDF檔案，每一檔案皆有集保的「數位簽章」。

 投資人操作「匯出明細」後，在APP仍可檢閱匯出之明細；投資人若遺失檔案，亦可重複操作「匯出明細」。

### **7-7交易明細可以匯出的資料區間為何？**

####  同交易明細可以查詢的資料區間。

### **7-8匯出之pdf檔案有加密，密碼為何？**

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

### **7-9匯出之pdf檔案，如何發送到email？**

#### 投資人打開pdf檔案後，可透過手機裝置的分享功能，選擇欲傳送匯出的管道，將匯出的pdf檔案寄出。

### **7-10臨櫃交易需提示存摺時，如何以手機存摺代替紙本存摺？**

#### 我的資產＞查看庫存分佈＞存摺[[1]](#footnote-1)＞選擇個別帳戶＞點選上方之存摺圖示＞開啟存摺條碼

#### 或是

#### 我的資產>快捷功能>存摺條碼>選擇個別帳戶>確定>開啟存摺條碼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「開啟存摺條碼」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。

### **7-11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。

#### 若掃描器無反應時，請投資人調亮手機螢幕亮度後，再次掃描即可。

#### 若您採用輸入OTP明文方式，請於帳號欄位輸入OTP明文即可。

### **7-12手機存摺是否提供不同帳戶股票匯撥功能?**

#### 未提供，請洽往來證券商辦理。

### **7-13手機摺可以下單嗎?**

#### 未提供，請洽往來證券商辦理。

# **8.APP功能:股東權益**

### **8-1股東權益有哪些內容?**

#### 股東權益包含投資人有權參與之股東會、除權息與新股發放訊息，以及股東e票通入口。

### **8-2「我的股東會」的功能?**

#### 股東權益＞我的股東會

#### 投資人可於停止過戶日後查詢有權參與之股東會訊息，內容包含股東會的時間/地點、紀念品、電子投票資訊、預擬配股配息及股務代理等資訊，並提供Google Map 連結股東會地點。

### **8-3「我的除權息」的功能?**

#### 股東權益＞我的除權息

####  投資人可於停止過戶日後查詢有權參與之除權息資訊，包括除權息交易日、配股配息資訊、現金增資資訊。

### **8-4「新股發放」的功能?**

#### 股東權益＞新股發放

####  投資人可於股票配發日後查看發放資訊，例如新股發放日及入帳股數。

### **8-5股東e票通的功能？**

#### 股東權益＞股東e票通

#### 股東可透過股東e票通的功能，針對股東所有帳戶中有權參與電子投票之公司，得以電子方式行使表決權，並視為親自出席股東會。

### **8-6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。

### **8-7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？**

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

### **8-8若想了解更多股東e票通詳細內容，哪裡可參考?**

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

###

# **9.APP功能:e搜股**

### **9-1「找個股」的功能?**

#### e搜股＞找個股

#### 輸入證券名稱或代碼即可查詢個股的「公告」、「股權分散分析」與「收購資訊」。

(1)公告:提供投資人個股重大訊息、股東會、電子投票與除權除息等資訊。

(2)股權分散分析:提供個股股權分散級距圖/表與股權分散趨勢，前者最多可設定5個持股級距，並以視覺化圖表呈現個股股權分散分析，幫助投資人掌握公司股權組成，以及最近4週變化情形，後者投資人可自主選擇大戶、散戶股數分界並檢視最近12週大戶散戶股權變化。

(3)收購資訊:提供投資人個股公開收購與董事承諾收購資訊。

### **9-2如何設定「自選組合」?**

#### e搜股＞自選

#### 在「自選組合」中除了持有股票，可以新增最多4組自選組合，輸入證券名稱或代碼即可加入組合，每個組合內最多可以加入50檔股票。另於「找個股」中，點選個股資訊頁面右上方的星號，即可加入自選組合。

### **9-3「市場資訊」公告的功能?**

#### e搜股＞市場資訊＞公告

#### 市場資訊之「公告」部份，投資人可檢視近期市場之「重大訊息」、「除權息資訊」、「收購資訊」、「股東會資訊」，資料來源包含證交所及集保結算所，為提升資訊有效性，重大訊息每小時更新一次。

### **9-4「市場資訊」股權分散分析的功能?**

#### e搜股＞市場資訊＞股權分散分析

#### 市場「股權分散分析」部份，可查詢「股權分散分析排行榜」、「股權分散數據連增排行榜」，資料源為集保結算所之「集保戶股權分散表」。

(1)股權分散分析排行榜：應用全市場股權分散資料，讓投資人可自由設定持股級距，綜觀我國市場大戶、散戶、中實戶高持股之股票排行。

(2)股權分散數據連增排行榜：投資人可篩選不同級距，查詢各類級距股東持股比例連續增加之公司排行榜。

# **10.APP功能：找基金**

### **10-1「找基金」的功能？**

#### 找基金＞基金搜尋

依分類或關鍵字搜尋，即可查詢基金的「基本資料」、「走勢」、「持股」、「配息」與「公告」等相關資訊，另提供近期瀏覽的5檔基金紀錄，供您快速查詢。

(1) 基本資料:提供您最新基金規模、投資區域、投資標的、風險評等與基金相關費率等資訊。

(2) 走勢:提供您最新淨值及近一個月的淨值表現，另提供近3個月、6個月及近1年的淨值走勢與漲跌幅情形。

(3) 持股:提供您基金投資的前十大持股明細及比重。

(4) 配息:提供近3個月投信公司申報之基金配息公告資料。

(5) 公告:提供近3個月基金公告資訊。

### **10-2如何設定「自選組合」?**

#### 找基金＞自選

#### 在「自選組合」中除了持有基金，可以新增最多4組自選組合，選擇任一自選組合後點選新增基金，輸入基金名稱即可加入該組合，每個組合內最多可以加入50檔基金。另於「單一基金資料」中，點選基金資料頁面右上方的星號，亦可加入自選組合。

### **10-3「市場資訊」淨值漲跌幅比較的功能?**

#### 找基金＞市場資訊＞淨值漲跌幅比較

#### 基金淨值漲跌幅比較提供至多3支基金之淨值漲跌幅比較走勢圖，可依自選組合或輸入關鍵字選取想比較的基金進行比較。

### **10-4「市場資訊」投資試算的功能?**

#### 找基金＞市場資訊＞投資試算

#### 投資試算提供您基金「定期定額」及「單筆申購」報酬率試算工具，可挑選任一基金，輸入投資期間及投資金額後進行試算，結算出投資損益及報酬率等參考資訊。

### **10-5「市場資訊」最新統計資訊的功能?**

#### 找基金＞市場資訊＞最新統計資訊

#### 最新統計資訊提供您境內基金資訊公告平台之「綜合統計資訊查詢」及「個別統計資訊查詢」，可依不同查詢條件查詢各檔基金之統計資訊。

# **11.APP功能:通知中心**

### **11-1如何設定「通知中心」的內容？**

#### 「通知中心」包含存摺訊息、股務訊息、市場訊息、基金訊息及加值訊息等五大類，投資人於右上角設定中訂閱相關訊息，相關內容即會推播通知並顯示於通知中心。

####

####

### **11-2「通知中心」的訊息可保留多久？**

#### 「通知中心」的內容僅保留近三個月之訊息，超過三個月之訊息將不顯示。

### **11-3股務訊息可否依自訂的關注證券組合顯示相關訊息？**

#### 股務訊息係提供投資人有權參與之證券股務訊息，若投資人想了解「自選組合」內的證券相關訊息，可透過「e搜股」內的「市場資訊」，設定篩選條件以檢視組合內證券的市場訊息。

# **12.APP功能:個人專區**

### **12-1如何變更手機存摺的手機號碼/Email？**

#### 個人專區＞修改個人資料

#### 請投資人到「個人專區」之「修改個人資料」內自行變更。此項變更僅適用於投資人於「集保e存摺」APP知各項服務，並不會同步更新於往來證券商留存之資訊，亦不會在「客戶基本資料異動清冊」(ST10)顯示。

#### 若需同步更新於往來證券商留存之資訊，投資人可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(詳請參閱**14.申請變更基本資料**)。

### **12-2如何變更姓名與生日？**

#### APP並無提供姓名與生日變更的功能，投資人可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(詳請參閱**14.申請變更基本資料**)。

### **12-3「常見問題」提供哪些資訊?**

#### 個人專區＞常見問題

####  **「**常見問題」提供關於手機存摺相關的問與答，若仍有其他問題，亦可撥打集保結算所客服電話，或將問題寄到手機存摺客服信箱。

### **12-4「操作教學」提供哪些資訊?**

#### 個人專區＞操作教學

####  **「**常見問題」提供「集保e存摺」APP的使用說明與影片介紹。

### **12-5「集保e存摺」APP超好用，要如何將「集保e存摺」APP推薦給朋友?**

#### 個人專區＞邀請朋友

#### 點選「個人專區」之「邀請朋友」，即可透過多種社交軟體，推薦給好友。

### **12-6如何查看APP版本資訊?**

#### 個人專區＞設定>版本資訊

#### 登入頁面右下方提供版本資訊，或可到「個人專區」之「設定」內查看。

### **12-7如何設定是否接受推播通知?**

#### 個人專區＞設定＞推播設定

#### 請投資人到「個人專區」之「設定」內選擇「推播設定」，即可選擇是否接受存摺訊息、股務訊息、市場訊息、基金訊息與加值訊息之推播通知。

### **12-8如何設定快速登入?**

#### 個人專區＞設定＞快速登入

#### 請投資人到「個人專區」之「設定」內，開啟「快速登入」功能，輸入密碼後請依照畫面指示選擇並設定指紋驗證/臉部辨識(FaceID)/圖形密碼(僅提供手機支援之驗證方式)。

### **12-9如何登出APP?**

#### 個人專區＞選擇登出或放置15分鐘自動登出。

### **12-10行銷活動是什麼？**

行銷活動是手機存摺推出的全新功能，未來如果手機存摺舉辦行銷活動，您就會在手機存摺的個人專區看到相關的活動辦法及集點介面。

# **13.密碼管理**

### **13-1如何修改密碼？**

#### 個人專區＞個人資料＞密碼＞修改密碼

(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「確認」鈕，即更改完成。下次使用時需以新密碼登入。

### **13-2忘記密碼怎麼辦？**

#### 登入＞一般登入＞忘記密碼

(1)步驟一：輸入身分證字號與生日。

(2)步驟二：集保結算所發送驗證碼予投資人留存之手機號碼及Email。

(3)步驟三：驗證後，輸入並確認新密碼，即完成。下次使用時需以新密碼登入。

### **13-3密碼於輸入錯誤三次後，該如何處理？**

#### 若投資人密碼輸入錯誤三次，將無法登入APP，請投資人透過「忘記密碼」功能重設密碼。

### **13-4遺失手機投資人應如何處理，以避免帳戶資訊被他人濫用?**

#### 請投資人儘速重新登入「集保e存摺」APP並更改密碼，以維護帳戶安全。

### **13-5可以不要設定密碼嗎?**

#### 為了保護帳戶安全，APP需設定密碼，若投資人忘記密碼可透過「忘記密碼」重新設定，或是設定生物辨識或圖形密碼等快速登入功能，下次登入時即不需輸入密碼，可使用快速登入方式登入。

# **14.更換使用裝置/更換使用者**

### **14-1更換手機裝置應如何重新使用「集保e存摺」APP?**

#### 在新手機下載「集保e存摺」APP後，打開APP輸入身分證字號與登入密碼，頁面會提示投資人是否要再此裝置登入，若確定登入，系統會寄送一組驗證碼到投資人留存於APP內的手機號碼與電子信箱，通過驗證即可在新手機使用。

### **14-2更換手機裝置使用「集保e存摺」APP，為何要重新設定快速登入?**

#### 「集保e存摺」APP依照手機支援之驗證方式提供快速登入，因此更換手機時，請投資人重新選擇與設定新手機支援之快速登入；重新設定後，原手機之快速登入即失效。

### **14-3同一身分證字號是否可以同時在兩支以上手機登入APP?**

####  不行，同一個身分證字號不能同時在兩支以上手機登入使用「集保e存摺」APP，若原先在舊手機登入，又在新手機登入，系統會清除舊手機的登入狀態。

### **14-4已經註冊/使用過手機存摺的裝置，是否可以使用不同身分證字號登入APP?**

####  將原來登入的使用者登出後，在登入介面輸入新使用者的身分證字號與密碼，系統會寄送一組驗證碼到新使用者的手機號碼與電子信箱，通過驗證即可使用。

# **15.申請變更基本資料**

### **15-1投資人若向證券商申請變更手機號碼/電子信箱，APP資料是否同步更新?**

#### 投資人向證券商申請變更手機號碼/電子信箱後，若與留存於APP的資料不同，登入時即會提示投資人選擇使用更新資料或是沿用既有資料。

### **15-2投資人若向證券商申請變更戶名或修正生日，APP資料是否同步更新?**

#### 投資人向證券商申請變更戶名或修正生日後，登入時即會提示投資人資料更新。

### **15-3投資人若向證券商申請變更基本資料，證券商應如何辦理?集保是否提供異動清冊?**

#### 投資人申請變更基本資料，證券商操作SMART連線交易「客戶基本資料變更」（交易代號146）辦理。集保於次一營業日提供「客戶基本資料異動清冊」(ST10)。

# **16.其他注意事項**

### **16-1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)印鑑遺失時，應即向往來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，證券商概不負責。

#### (3)貴客戶委託買賣之成交紀錄，於成交日後第一營業日即可登錄存摺。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)貴客戶融資買進之證券、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)貴客戶申請領回集中保管之證券，於申請日後第一營業日扣帳並於次週第二營業日領取。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)貴客戶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)貴客戶存摺應依提供功能設定密碼，避免他人取得存摺內容。

#### (10)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辨法或相關作業細則及其他有關法規辦理。

### **16-2更多問題想要進一步了解？**

#### (1)集保e存摺推廣網頁：http://epassbook.tdcc.com.tw

#### (2)集保e存摺客服專線(週一至週五08:30〜19:00)：

#### 02-2514-1200

#### (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>

#### 02-2514-1188 (週一至週五08:30〜17:00)

#### Email:tdcc@tdcc.com.tw

1. 可於首頁快捷功能點選我的存摺 [↑](#footnote-ref-1)