

SMAR&TS 網路銀行常見問題集

◆ 登入相關	1
◆ SMAR&TS 網路銀行操作相關	2
<u>瀏覽帳戶交易資訊</u>	2
<u>交易操作</u>	3
<u>放行交易</u>	5

*點按下方頁碼可快速返回目次頁

◆ 登入相關

1. 請問貴行 SMAR&TS 網路銀行的登入網址為何？

SMAR&TS 網路銀行網址：[SMBC SMAR&TS 網路銀行](#)

2. SMAR&TS 網路銀行支援的作業環境為何？

SMAR&TS 網路銀行可支援 Windows 跟 Mac 作業系統，為達到最佳瀏覽效果，建議使用較新版的網頁瀏覽器。詳細作業系統要求，請參考 SMAR&TS 網路銀行登入頁面的「System Requirements」。

3. 登入 SMAR&TS 網路銀行前須先做哪些設定？ / 更換電腦時，對於 SMAR&TS 網路銀行會有影響嗎？

本行 SMAR&TS 網路銀行無須設定或安裝任何軟體或憑證，只要網路連線正常，開啟網頁即可登入使用。

4. 貴行是否有提供現場安裝教學服務？

因本行 SMAR&TS 網路銀行無須安裝任何軟體及憑證，且線上有提供操作說明書，供客戶自行下載閱讀及登入操作：

- 畫面右上方語言選擇「繁體中文」
說明→使用說明→1. Quick Reference 快速使用指南
- 画面の右上の『言語』を「日本語」に切り替えてください。
『ヘルプ』→『マニュアル』→1. Quick Reference クイックリファレンス

如自行操作時有疑問請再來信至[客服信箱](#)詢問。

5. 要如何新增及異動管理者、放行者、一般使用者？

A. 管理者 / 放行者：請洽業務窗口或來信至 [SMAR&TS 網路銀行客服信箱](#) 索取申請書。

B. 一般使用者：請 貴公司管理者自行建立，相關操作手冊請至 SMAR&TS 網路銀行下載。

- 畫面右上方語言選擇「繁體中文」
說明→使用說明→1. Quick Reference 快速使用指南→ P.8 - 9
- 画面の右上の『言語』を「日本語」に切り替えてください。
『ヘルプ』→『マニュアル』→1. Quick Reference クイックリファレンス→ P.8 - 9

6. 為什麼我無法登入 SMAR&TS 網路銀行？

- 請先確認輸入的帳號密碼是否正確；如需解鎖請參照 [Q8](#)。
- 確認網路連線是否正常，並使用 SMAR&TS 網路銀行可支援的瀏覽器版本。
- 如前次使用 SMAR&TS 網路銀行時未正常登出，請於 15 分鐘後再重新登入。

7. 登入密碼輸入錯誤幾次會被鎖？

連續輸入錯誤 5 次後，帳號就會被鎖住。

8. 當使用者代碼或登入密碼忘記或連續錯誤被鎖住，該如何處理？

- 管理者鎖住，請來信至 [SMAR&TS 網路銀行客服信箱](#) 索取解鎖申請書。
- 放行者鎖住，請使用 Token 自行解鎖，相關操作手冊請至 SMAR&TS 網路銀行下載
- 一般使用者鎖住，請 貴公司管理者解鎖；相關操作手冊請至 SMAR&TS 網路銀行下載。
 - 畫面右上方語言選擇「繁體中文」
說明→使用說明→1. Quick Reference 快速使用指南→
放行者解鎖請參照附錄 / 一般使用者解鎖請參照 P.9
 - 画面の右上の『言語』を「日本語」に切り替えてください。
『ヘルプ』→『マニュアル』→1. Quick Reference クイックリファレンス→
別添(承認者リセット) / P.9 (オペレーターリセット)

9. SMAR&TS 網路銀行為什麼會自動登出？

為符合資訊安全以及保障客戶權益，若 SMAR&TS 網路銀行同一畫面閒置不動，約 **10 分鐘** 後系統即會自動登出。

10. 前次使用 SMAR&TS 網路銀行時沒有正常登出該如何處理？

如前次使用 SMAR&TS 網路銀行時未正常登出，請於 15 分鐘後再重新登入；如 15 分鐘後仍無法登入，請嘗試清除 Cookies(網頁瀏覽紀錄)或重新開機。

◆ SMAR&TS 網路銀行操作相關

瀏覽帳戶交易資訊

11. 為什麼我在 SMAR&TS 網路銀行上看不到我的帳戶或無法使用某些功能？

常見原因為管理者尚未開啟、設定功能權限，請洽 貴公司管理者，相關操作手冊請至網路銀行下載。

- 畫面右上方語言選擇「繁體中文」
說明→使用說明→1. Quick Reference 快速使用指南→ P.7
- 画面の右上の『言語』を「日本語」に切り替えてください。
『ヘルプ』→『マニュアル』→1. Quick Reference クイックリファレンス→ P.7

12. 我要如何在 SMAR&TS 網路銀行下載及瀏覽水單、半年息收據等交易單據？

請於「首頁(Portal)畫面」點選左側「SMAR&TS」→再至「檔案收件箱」下載

13. 為什麼在檔案收件箱內找不到我想下載的單據？

交易水單會在交易日當日上傳，其餘單據請於交易日的隔日(營業日)後再行查詢。
檔案收件箱內文件下載期限為上傳後 2 個月，如需索取已下架之歷史單據，請洽 貴公司於本行的營業窗口。

14. 我要如何在 SMAR&TS 網路銀行查詢利率/匯率？

請先登入 SMAR&TS 網路銀行，在首頁(Portal)的「一般資訊」，點選 Deposit Rate 或 Spot Rate。

15. 我要如何確認 SMAR&TS 網路銀行之使用者代號(User ID)清單及各 User ID 使用者的權限？

請洽 貴公司管理者，相關操作手冊請至網路銀行下載。

- 畫面右上方語言選擇「繁體中文」
說明→使用說明→1. Quick Reference 快速使用指南→ P.7
- 画面の右上の『言語』を『日本語』に切り替えてください。
『ヘルプ』→『マニュアル』→1. Quick Reference クイックリファレンス→ P.7

16. 貴行通知我遠期外匯尚未完成線上確認，登入網銀卻找不到相關交易？

請於「首頁(Portal)畫面」點選左側「SMAR&TS」→再點選「線上確認」，將畫面上方的搜尋條件之『最後更新時間』的系統預設天數改為 50 天後，再重新搜尋即可。

交易操作

17. 各項交易手續費如何收取？

請洽 貴公司於本行的營業窗口。

18. SMAR&TS 網路銀行交易的服務時間為何？

SMAR&TS 網路銀行的服務時間為**每週一 05：00 至每週六 22：59 (台灣時間)*1**，各項交易放行截止時限請參照下表。

交易類別	幣別	截止時間 (交易送出時限)					
		交易截止時限 ¹			最晚放行時限 ²		
		Date	Hour	Minute	Date	Hour	Minute
Telegraphic Transfer	USD/Others	交易日當日	15	30	交易日當日	16	00
	HKD	交易日當日	14	00	交易日當日	16	00
	JPY/EUR/SGD	交易日當日	10	30	交易日當日	16	00
Internal Transfer Own A/C Transfer	All currencies	交易日當日	15	30	交易日當日	16	30
Time Deposit	All currencies	交易日當日	15	30	交易日當日	16	30
Demand Draft	All currencies	交易日當日	15	30	交易日當日	16	30
Domestic Fund Transfer	TWD	交易日當日	15	30	交易日當日	23	45
Domestic Payroll ³	TWD	交易日當日	15	30	交易日當日	23	45
Domestic Cheque ³	TWD	交易日當日	15	30	交易日當日	23	45

*1 因主機維護而暫停服務時，將另行公告於 SMAR&TS 網路銀行。

19. SMAR&TS 網路銀行只能做當天日期的交易嗎？

SMAR&TS 網路銀行可接受客戶放行未來 30 天內的外幣交易；及未來 90 天內的台幣交易。定存、外匯相關交易 (Spot、Forward) 請洽 貴公司於本行的營業窗口。

20. 如何在 SMAR&TS 網路銀行建立國外 / 國內匯款資料？

國內台幣匯款請至「國內匯款」功能建立，其餘交易如外幣匯款、換匯等請至「資金移轉」功能建立。相關操作手冊請至 SMAR&TS 網路銀行下載：

- 畫面右上方語言選擇「繁體中文」
說明→使用說明→1. Quick Reference 快速使用指南→ P.11
- 画面の右上の『言語』を「日本語」に切り替えてください。
『ヘルプ』→『マニュアル』→1. Quick Reference クイックリファレンス→ P.11

或來信至[客服信箱](#)索取特定交易類型操作說明書。

21. 在 SMAR&TS 網路銀行上找不到想要的銀行名稱 / 分行名稱 / 銀行代碼要怎麼辦？

SMAR&TS 網路銀行提供客戶自行手動輸入功能，請於交易編輯畫面點選「選擇銀行」→「手動鍵入」。

22. 如果不知道國外匯款性質代碼要怎麼辦？

請自行至中央銀行官方網頁查詢：[中央銀行-匯出、入匯款之分類及說明](#)
如仍有疑問，請洽 貴公司於本行的營業窗口。

23. 我不確定我的匯款資料正不正確， 貴行可以幫我檢查嗎？

為保障客戶權益，請客戶自行確認匯款資料的正確性。

24. 已放行的 SMAR&TS 網路銀行交易可否取消？

欲取消交易請洽 貴公司於本行的營業窗口。

25. 我要如何修改已放行的交易資料？

- 如為外幣交易或定存交易，請事先聯絡 貴公司於本行的營業窗口，並確認欲修改之交易資料代號。
- 已放行之台幣交易，客戶需透過申請書方能修改。相關事宜，請洽 貴公司於本行的營業窗口。

26. 我要如何修改已存在的收款人或範本資料？

請至資金移轉或國內匯款功能選單中的「收款人主檔」或「範本主檔」內修改。

27. 我要如何確認目前交易狀態？

請至資金移轉或國內匯款功能選單中「資料一覽表」內確認「狀態」欄位，狀態詳細說明如下：

1. Creating	2. Created	3. Checked	4. Approved	5. Sent	6. Processing	7. Done
經辦人員 可修改 (交易製作中)	經辦人員 修改完成 →等候放行或審核 (交易已製成)	審核人員 已審核 →等候放行(或其他審 核人員確認)	放行人員 已放行 →等候第二或第三層 放行(設定群組放行 時適用)	SMBC 已傳送至銀行	SMBC 銀行處理中	SMBC 銀行處理完畢

28. 銀行何時可以處理完交易？

匯款作業部門會依收到資料的順序處理，交易尖峰日會需要較多處理時間，如有急件或發現有未被處理之交易，請洽 貴公司於本行的營業窗口。

29. 如交易狀態顯示銀行處理完畢，但收款人卻表示尚未收到款項要怎麼辦？

交易狀態顯示為銀行處理完畢時，說明本行已完成相關作業並將款項匯出，若有疑問，建議可聯絡收款人向其收款行進行確認，或請洽 貴公司於本行的營業窗口。

30. 收到 貴行的通知交易相關的電子郵件，但不知道附件密碼要怎麼辦？

此附件密碼為 貴公司自行設定之密碼，如需確認，請洽 貴公司管理者至「一般設定」→「電子郵件」查詢。

放行交易

31. 主管放行前，發現匯款資料內容有誤，該如何處理？

由於修改完成之交易無法再編輯異動，請刪除後再新建正確的交易資料。

32. 系統會主動發信通知放行者有交易要放行嗎？

SMAR&TS 網路銀行不會主動發信通知放行者要放行交易，如有需要，請一般使用者自行利用「批核電郵通知」設定發信。

33. 為什麼放行者看不到待放行的交易資料？

- 確認交易狀態是否可供放行？請至「資料一覽表」內查詢狀態。(交易狀態說明請見 [Q27](#))
- 確認 ADM 是否已妥善開啟權限？
- 確認該交易的編輯者(或審核者)帳號是否為放行者本人之帳號？
- 如有設定放行或交易上限，請確認本次交易金額是否超出限額？
- 確認交易日是否超過預約上限？(預約交易天期說明請見 [Q19](#))

34. 為什麼放行者無法成功放行交易？

- 請確認使用的 Token 序號及所輸入固定密碼(PIN)和 Token OTP 是否正確，如需重設固定密碼(PIN)請參照 [Q36](#)。
- 請確認使用正確方式產出 Token OTP (請參考放行畫面之說明)；如為匯款相關之放行，需確認輸入正確的網頁驗證碼 (共 8 碼) 以產出 Token OTP。

35. 放行者執行交易放行時，放行密碼連續輸入幾次會被鎖住？

連續輸入錯誤 5 次。

36. 放行密碼連續輸入錯誤 Token 被鎖住了或忘記 Token 固定密碼(PIN)時，該怎麼辦？

請使用 Token 自行重設，相關操作手冊請至 SMAR&TS 網路銀行下載。

- 畫面右上方語言選擇「繁體中文」
說明→使用說明→1. Quick Reference 快速使用指南→ 附錄
- 画面の右上の『言語』を『日本語』に切り替えてください。
『ヘルプ』→『マニュアル』→1. Quick Reference クイックリファレンス→ 別添

37. 如果過了最晚放行時限，但放行者仍未放行交易要怎麼辦？

放行者可選擇以下方式：

- 依據系統提示，同意自動遞延交易日至下一營業日；
- 由放行者自行更改交易日 (於「待放行畫面」點選【變更交易日】)；
- 由放行者將交易指示退回，由一般使用者修改交易日後，再繼續放行流程。

如有以上 Q&A 無法解決之 SMAR&TS 網路銀行相關疑問，請來信至

客服信箱：tbSERVICE@tw.smbc.co.jp，我們會依序回覆您的問題。

為加快處理速度，請您來信時於 [email 郵件標題加上網路銀行公司代號\(Company ID\)](#)，如有問題相關截圖請一併附上，謝謝！