

## 學貸會員相關問題

### 問題一、線上會員是什麼？為什麼要加入會員？

我們為了提供更好的服務，並保障您的權益，即日起新推出「就學貸款線上會員系統」，本系統除了提供您辦理就學貸款相關之「線上申貸」功能，後續將持續新增更多服務。還不是就學貸款的會員嗎？歡迎您註冊會員，立即體驗本行優質的數位服務！

### 問題二、學貸會員的「使用者帳號」與「使用者密碼」規則限制為何？

- (一)「使用者帳號」需為 6 至 10 位，「使用者密碼」需為 6 至 12 位。
- (二)「使用者帳號」及「使用者密碼」須包括英文及數字；不得為相同的英數字、連續英文字或連號數字。
- (三)使用者代碼及密碼設定，請勿使用個人顯性資料（如生日、身分證、車號、電話號碼、帳號及相關資料號碼），以策安全。
- (四)「使用者帳號」或「使用者密碼」不得與「身分證字號」全部或部分重複。
- (五)「使用者密碼」不得與「使用者代碼」全部或部分重複。

### 問題三、「使用者帳號」或「使用者密碼」輸入錯誤會被鎖定嗎？

「使用者帳號」與「使用者密碼」為本行識別您登入身分的重要驗證機制，所以當您輸入錯誤達 5 次時(登入頁面上方會顯示目前錯誤次數)，本行將限制您的帳號登入。請您按下首頁的「忘記帳密」連結，依網頁指示進行「使用者帳號」或「使用者密碼」的重新設定。

### 問題四、「使用者帳號」或「使用者密碼」忘記時，如何申請重設？

請您按下首頁的「忘記帳密」連結，依網頁指示進行「使用者帳號」或「使用者密碼」的重新設定。

## 「線上申貸」服務項目問題

### 問題一、什麼是就學貸款「線上申貸」？可以辦理哪些項目？

本行推出「續貸線上申請服務」，提供符合線上申貸資格之學生可以於申請續貸時，可直接線上辦理不用再來分行，提供您更好的服務體驗。更多可線上辦理之項目與便利功能，將陸續在往後學期開放。

### 問題二、續貸以「線上申貸」方式辦理有哪些好處？

目前前往分行臨櫃辦理對保之手續費為新臺幣 100 元；線上辦理續貸者免收對保手續費，且不受時間與地點限制，節省您寶貴的時間。

### 問題三、開啟「線上申貸資格」有什麼手續？

1. 若您已成年，請攜帶本人「身份證」前往本行各分行簽署「就學貸款業務網路服務申請契約書」並約定「行動電話號碼」。
2. 若您尚未成年，則需請本人與法定代理人攜帶「身份證」，前往本行各分行共同簽署「就學貸款業務網路服務申請契約書」並約定「行動電話號碼」。
3. 為節省您寶貴的時間，上述項目建議您可於首次來行學貸對保時一併申辦。

### 問題四、開啟「線上申貸資格」後，就可以線上辦理嗎？

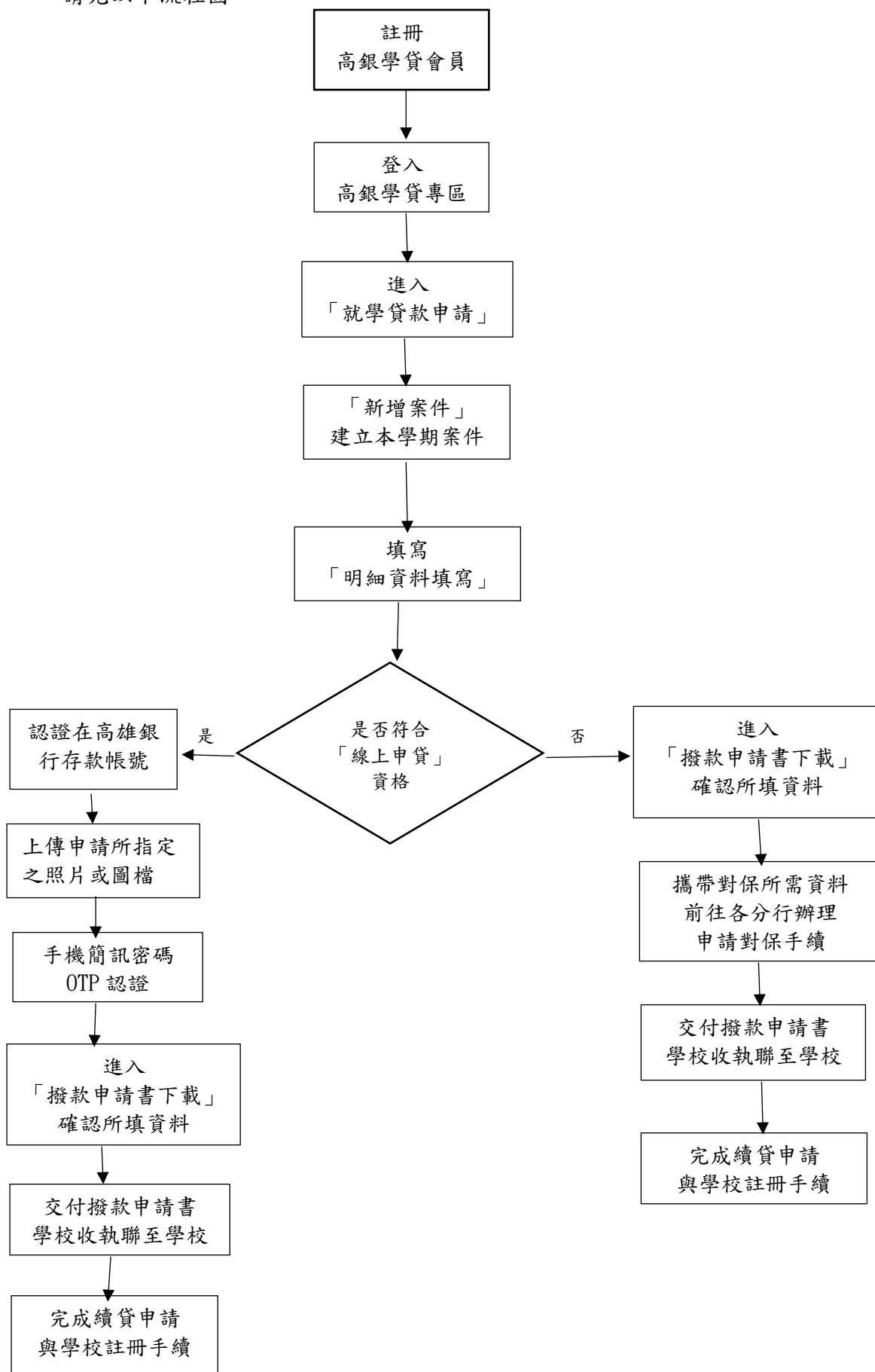
若您已完成「問題三」之手續，且本學期申請就學貸款時所就讀的學校、教育階段，法定代理人或連帶保證人與前次申請時相同時，即於下一學期開始使用「續貸線上申請服務」。

### 問題五、辦理「線上申貸」，需準備什麼資料？

1. 「身分證正反面」與「本學期註冊單」之外，依據您申請的項目不同，需提供相關證明文件(例如申請生活費時，需另提供相關證明文件)。
2. 另外提醒您，「線上申貸」所上傳之影像檔有 5MB 之大小限制，並請勿上傳反光、模糊或重要資訊被裁切之影像檔，以免審核後還需請您臨櫃辦理補件，而影響您的在學註冊程序。
3. 本人在高雄銀行活期性存款或數位帳戶。(基於網路交易安全，以本人在高雄銀行開立 12 位數帳號作為第一認證，再加 OTP 簡訊認證作為第二認證。)

問題六、就學貸款「線上申貸」上線後之辦理流程為何？

請見以下流程圖：



**問題七、若「線上申貸」有資料填寫錯誤或要重新上傳時，將如何辦理？可以線上修改嗎？**

請您通知本行或經由本行電話通知您將予以退件，並請重新上傳申請；或另可選擇前往分行臨櫃辦理紙本對保，本行同仁將竭誠為您服務。為節省您寶貴的時間，請您務必在申請時再次確認所填資訊與上傳檔案是否正確。

**問題八、辦理「線上申貸」後，就完成所有手續了嗎？後續還有什麼步驟？**

若您已完成「線上申貸」並成功上傳申貸相關影像檔，您即可自行列印本學期之「申請/撥款通知書」，至您就讀學校辦理註冊手續。但若本行後續依您提供之申請資料進行驗證審核後，有資料需修正或文件需重新提供時，本行將以電話通知您，將予以退件，並請重新上傳申請；或另可選擇前往分行臨櫃辦理紙本對保。

**問題九、若我當初留存的行動電話號碼和現在不同，使用「線上申貸」時收不到簡訊，我應如何辦理行動電話號碼變更？**

請重新登錄就學貸款會員專區，作會員資料變更即可，或請您洽本行各分行臨櫃辦理，我們將會積極協助辦理。

若有其他問題，請於營業時間洽本行就學貸款客戶服務專線：07-5575595，我們將竭誠為您服務。