常見問題 Q&A

Q1：為什麼行動銀行辦理非約定轉帳及無卡提款時，改為須使用生物辨識驗證？

A：為進一步強化交易安全，相較於數字密碼或圖形鎖，生物辨識須透過人臉或指紋進行身分驗證，可提高非本人操作交易之難度，並降低因密碼遭取得或行動裝置遭遠端控制等情境下之交易風險。

Q2：我要如何在行動銀行 APP 設定生物辨識？

A：請先確認您的行動裝置已支援並完成生物辨識功能設定，再於行動銀行開啟生物辨識服務，設定路徑如下：

1. **iLEO APP**：設定 ＞ 快速登入 ＞ 快速登入（關閉/開啟）



2. **第ｅ行動**：功能選單 ＞ 帳務服務 ＞ 個人化服務 ＞ 快速登入設定 ＞ 開啟快速登入服務



Q3：Android 已設定人臉辨識，為什麼快速登入仍無法選擇生物辨識？

A：目前 Android 手機之行動銀行「快速登入」生物辨識**多數僅支援指紋辨識**。如您的手機僅設定人臉辨識，行動銀行「快速登入」可能無法選擇生物辨識方式，請先至手機設定中新增指紋辨識，完成後再至 iLEO APP 或第 e 行動開啟生物辨識服務，即可使用指紋進行快速登入及非約定轉帳及無卡提款交易驗證。

Q4：我的手機不支援生物辨識，或無法使用人臉／指紋辨識，還可以線上辦理非約定轉帳及無卡提款嗎？

A：如您的行動裝置未支援生物辨識功能，或因其他原因無法使用生物辨識完成驗證，將無法透過 iLEO APP 或第 e 行動完成非約定轉帳及無卡提款交易。您可改透過**ATM、eATM 或至本行營業單位**辦理交易。

eATM 服務請至：https://eatm.firstbank.com.tw/

Q5 手機有生物辨識功能，但交易時無法完成驗證，該怎麼辦？

A：請先確認手機已啟用人臉或指紋等生物辨識功能，並確認 iLEO APP 或第 e 行動已依 Q2 說明完成相關設定。如仍無法完成生物辨識驗證，建議可改透過**ATM、eATM 或至本行營業單位**辦理交易；如有相關設定問題，可撥打本行 24 小時客服專線（02）2181-1111 洽詢。

Q6：生物辨識多次失敗或暫時無法辨識時，可以改用密碼完成交易嗎？

A：不可以。為強化非約定轉帳及無卡提款交易安全，自 115 年 11 月 27 日起，透過 iLEO APP 或第 e 行動辦理新臺幣非約定轉帳及無卡提款交易時，須使用「生物辨識」完成交易驗證，**原生物辨識失敗時得改以數字密碼或圖形鎖完成驗證之替代機制將停止提供**。

如因生物辨識多次失敗或暫時無法辨識，請確認行動裝置之生物辨識功能及行動銀行相關設定是否正常，並重新進行驗證；如仍無法完成驗證，可改透過**ATM、eATM 或至本行營業單位**辦理交易。如有相關設定問題，可撥打本行 24 小時客服專線（02）2181-1111 洽詢。

Q7：使用實體 OTP 或憑證方式辦理非約定轉帳，也一定要設定生物辨識嗎？

A：不用。本次交易驗證機制調整不影響原使用實體 OTP 或憑證方式辦理之新臺幣非約定轉帳交易，客戶仍可使用實體 OTP 或憑證方式完成交易驗證，無須另行設定生物辨識。

Q8：手機已有設定生物辨識為什麼 APP 還要重新設定?

A：手機螢幕鎖設定之生物辨識，是啟用手機本身的生物辨識功能；您仍須於 iLEO APP 或第 e 行動中開啟生物辨識服務，APP 才能使用手機已設定的生物辨識功能進行身分驗證。

Q9：使用生物辨識時，應注意哪些交易安全事項？

A：生物辨識雖可提升交易驗證強度，但仍請您留意相關交易安全風險，切勿點擊來源不明之連結或下載來源不明之 APP，並避免任意開放遠端控制、螢幕共享等敏感權限；如遇他人要求您操作行動銀行、提供驗證資訊或進行不明交易，請提高警覺。

另建議您**開啟行動銀行 APP 推播及綁定 LINE 交易通知服務**，以利即時掌握帳戶交易訊息。如發現帳戶有異常登入或非本人交易等情形，請儘速撥打本行 24 小時客服專線（02）2181-1111 與本行聯繫，亦可撥打 165 反詐騙諮詢專線進行查證及尋求協助。